

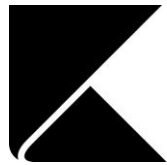
KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali-alan koulutusohjelma

Marika Siilin

”OIKKEE IHMINEN TUOHON HOMMAAN JA TEKKEE OIKEESTI
KAIKKENSA”

Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaiden kokemuksia saamastaan ohjauksesta

Opinnäytetyö
Syyskuu 2013



Karelia
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Syyskuu 2013
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
p. (013) 260 6906

Tekijä
Marika Siilin

Nimeke
"OIKEEE IHMINEN TUOHON HOMMAAN JA TEKKEE OIKEESTI KAIKKENSA"
Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaiden kokemuksia saamastaan ohjauksesta

Toimeksiantaja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia Polkuja yrityksiin -projektin asiakkailla on saamastaan ohjauksesta ja mikä merkitys sillä on heille ollut. Tavoitteena oli tuoda työttömän henkilön ääntä kuuluviin, jotta heidän palveluitaan voitaisiin kehittää asiakaslähtöisemmiksi.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisen tutkimuksen menetelmin. Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluin haastatteleamalla kuutta projektin asiakasta. Haastattelut toteutettiin kevään 2013 aikana. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti sisällönanalyysiä soveltaen.

Opinnäytetyössä selvisi, että projektin asiakkaat olivat kokeneet ohjauksen yksilöllisesti toteutettuna prosessina, jossa keskeisenä menetelmänä oli asiakaslähtöinen kohtaaminen. Haastateltavat näkivät työntekijän asiantuntijana, mutta vuorovaikutus oli silti koettu tasa-arvoiseksi ja rennoksi. Tulosten mukaan ohjaukselliset työtavat tukivat ja motivoivat asiakkaita työnhaun aikana. Lisäksi työntekijän toteuttama ohjaus, neuvonta ja tiedottaminen auttoivat asiakkaita työnetsinnässä ja työsuhteeseen liittyvissä asioissa.

Jatkotutkimusaiheena olisi mielenkiintoista selvittää asiakkaiden kokemuksia uudistuneista työ- ja elinkeinopalveluista laadullisen tutkimuksen menetelmin. Toisaalta olisi mielenkiintoista selvittää, kuinka sosionomit (AMK) näkevät työnkuvansa ja osaamisen- sa työllisyysprojektin tai TE-palveluiden työntekijänä.

Kieli
suomi

Sivuja 48
Liitteet 4
Liitesivumäärä 4

Asiasanat

ohjaus, työttömyys, työllisyyspolitiikka



THESIS
September 2013
Degree Programme in Social Services
Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +35813 260 6906

Author
Marika Siilin

Title
"THE RIGHT PERSON TO DO THAT JOB AND DOES EVERYTHING THAT CAN BE DONE" The experiences of the clients of the project Polkuja yrityksiin of the counselling they have received
Commissioned by North Karelian Society for Social Security

Abstract

The object of this thesis was to figure out what kind of experiences the clients of the project Polkuja yrityksiin have of the counselling they have received and what did it mean to them. The aim was to bring the unemployed person's voice heard, so that their services could be developed more customer-oriented.

The thesis was conducted using qualitative research methods. The material was collected by interviewing six clients using thematic interview. The interviews were conducted during spring 2013. The data was analyzed using content analysis.

The thesis concludes that the project's clients had experienced counselling as an individual process. The interviewees saw the worker as an expert, but the interaction was still considered equal and relaxed. According to the results, the methods of counselling supported and motivated the clients during the process of finding a job and other employment related matters.

In the future it would be interesting to find out the experiences of the clients of the renewed employment services using qualitative research methods. On the other hand, it would be interesting to find out how Bachelors of social services see their job description and skills when working in an employment project or in employment services.

Language
Finnish

Pages 48
Appendices 4
Pages of Appendices 4

Keywords

counselling, unemployment, employment policy

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	5
2	Pitkäaikaistyöttömyydestä työelämään	6
2.1	Pitkäaikaistyöttömyys työllisyyspolitiikan linjauksissa	6
2.2	Työttömien aktivointi ja välityömarkkinat.....	9
3	Ohjaus työnhaun tukena	10
3.1	Sosiaalialan näkökulma asiakastyöhön ja ohjaukseen	10
3.2	Ohjaus työmenetelmänä.....	12
3.3	Ohjaus vuorovaikutuksena ja ohjauskeskustelun välineitä	13
3.4	Ohjaus Polkuja yrityksiin -projektissa.....	17
4	Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt	19
4.1	Kokemuksia työttömien henkilöiden ohjauksesta.....	19
4.2	Ohjauksen merkitys työttömille henkilöille	22
5	Opinnäytetyön toteuttaminen ja menetelmälliset valinnat	23
5.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä	23
5.2	Aineisto ja sen kerääminen.....	24
5.3	Aineiston analyysi	28
6	Tulokset	31
6.1	Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaiden kokemuksia saamastaan ohjauksesta.....	31
6.2	Ohjauksen merkitys Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaille.....	34
6.3	Yhteenveto tuloksista.....	36
7	Pohdinta.....	38
7.1	Johtopäätökset	38
7.2	Jatkotutkimusaiheet	41
7.3	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	41
7.4	Oppimisprosessista	44
	Lähteet.....	46

Liitteet

Liite 1	Toimeksianto
Liite 2	Tutkimuslupa
Liite 3	Teemahaastattelurunko
Liite 4	Suostumuslomake

1 Johdanto

Pitkäaikaistyöttömyys on viime aikoina ollut paljon puhuttu aihe niin Euroopan Unionin, Suomen kuin Pohjois-Karjalankin tasolla. Esiin on nostettu esimerkiksi rakennetyöttömyyden, nuorisotyöttömyyden, työkyvyn ja työelämässä tapahtuvan ikärasismien teemoja niin tiedotusvälineissä kuin poliittisessa päätöksenteossakin. Pitkittynyt työttömyys ja muuttuvan työelämän vaatimukset voivat lisätä myös työttömien henkilöiden ohjauksen tarvetta ja edellytyksiä työttömien henkilöiden palvelujen kehittämiseksi.

Opinnäytetyöaiheeni muodostui toimeksiannon avulla. Toimeksiantajana on Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen hallinnoima Polkuja yrityksiin -projekti. Toimeksiantajan toiveena oli projektin asiakkaiden näkökulmaa kartoitava laadullinen tutkimus. Itse kiinnostuin ohjauksen teemoista, koska niin tässä projektissa kuin muutenkin sosiaalialalla ohjaus on asiakastyössä vahvasti läsnä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli näin ollen selvittää Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaiden kokemuksia saamastaan ohjauksesta.

Opinnäytetyöprosessin aikana tuotetun tiedon avulla on mahdollista kehittää projektin toimintaa ja lisätä ohjauksen asiakaslähtöisyyttä. Opinnäytetyössäni keskeistä on tuoda työttömien työnhakijoiden ääntä kuuluviin, jotta heidän ohjauksensa voisi tulevaisuudessa olla yksilöllistä ja huomioivaa.

Avaan opinnäytetyön tietoperustassa työllisyyspolitiikan linjauksia ja työttömien henkilöiden ohjausta sekä opinnäytetyön aihetta sivuavia aiempia tutkimuksia. Opinnäytetyön tutkimustehtävän kuvaamisen lisäksi kerron myös menetelmällisistä valinnoistani ja opinnäytetyön toteuttamisesta. Lisäksi esittelen opinnäytetyön tulokset ja tarkastelen tuloksia suhteessa tietoperustaan. Lopuksi pohdin opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä sekä omaa oppimisprosessiani.

2 Pitkäaikaistyöttömyydestä työelämään

2.1 Pitkäaikaistyöttömyys työllisyyspolitiikan linjauksissa

Vuosi 2013 on tuonut mukanaan uudistuksia ja muutoksia Suomen työpolitiikan kentälle. Voimaan tuli esimerkiksi nuorten yhteiskuntatakuu ja käynnissä on 65:ssä kunnassa työllisyyden kuntakokeilu. Myös julkiset työvoimapalvelut uudistuivat perusteellisesti vuoden alussa. Uudistus koskee niin toimistoja, sisältöjä kuin käytettyjä termejä ja nimityksiä. Esimerkiksi termi pitkäaikaistyötön poistui lainsäädännöstä ja vajaakuntoisistakaan ei nykyisessä lainsäädännössä puhuta. Kuitenkin vanhat nimitykset ja käsitteet näkyvät edelleen aiemmissä tutkimusteksteissä ja termiä pitkäaikaistyötön käytetään edelleen seurannassa. (Räisänen 2013, 3–4.)

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (1.1.2013) määrittelee työttömäksi henkilön, joka ei ole työsuhteessa eikä työllisty päätoimisesti yritystoiminnassa tai omassa työssään ja joka ei ole päätoiminen opiskelija. Työttömänä pidetään myös työsuhteessa olevaa, joka on kokonaan lomautettu tai jonka säännöllinen viikoittainen työskentelyaika on alle neljä tuntia. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012 § 3.) Tässä opinnäytetyössä tarkoitan Tilastokeskuksen mukaisesti pitkäaikaistyöttömällä henkilöä, joka on ollut työttömänä yhtäjaksoisesti 12 kuukautta (Tilastokeskus 2013).

Euroopan komission raportin mukaan vuotta 2012 ravisteli kansainvälinen talouskriisi ja lama, ja työttömyys nousi korkeimmalle yli kymmeneen vuoteen. Vuoden 2012 syyskuussa Euroopan Unionissa oli lähes 25,8 miljoonaa työtöntä. Pitkäaikaistyöttömyys nousi ja sosiaalinen eriarvoisuus lisääntyi suurimmas-
sa osassa jäsenmaita. Vuonna 2011 EU:ssa oli lähes 10 miljoonaa henkilöä, joiden työttömyys oli kestänyt yli 12 kuukautta. Tosin matalin pitkäaikaistyöttömyyden aste Euroopan Unionin tasolla oli vuonna 2011 Itävallassa, Luxemburgissa, Alankomaissa, Kyproksella, Ruotsissa, Suomessa ja Tanskassa. Korkeimmillaan pitkäaikaistyöttömyyden aste oli Baltian maissa, Irlannissa, Kreikassa, Espanjassa ja Slovakiassa. Eniten pitkäaikaistyöttömyys lisääntyi nuorten sekä korkeakoulutettujen parissa. (Euroopan komissio 2012, 14–24.)

Suomessa oli joulukuun 2012 lopussa 282 200 työtöntä työnhakijaa. Joulukuun 2012 lopussa Pohjois-Karjalassa oli 11 662 työtöntä työnhakijaa työttömien osuuden työvoimasta ollessa siten 15,5 %. (Pohjois-Karjalan ELY-keskus 2013.) Työttömyys on siis Pohjois-Karjalassa tällä hetkellä merkittävä haaste. Kuitenkin tilanteen ennustetaan muuttuvan tämän vuosikymmenen aikana, kun työvoiman tarjonta ja kysyntä lähenevät toisiaan. Samalla ennustetaan myös osaaajapulaa. (Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2010, 52.)

Euroopan unionin työmarkkinoita varjostavat kasvavat erot jäsenvaltioiden välillä. Heikkenevät työmarkkinat vaikuttavat eniten nuoriin, miehiin ja matalakoulutettuihin henkilöihin. Eniten vuonna 2012 syntyi osa-aikaisia ja väliaikaisia työsuhteita. (Euroopan komissio 2012, 14–24.) Riskinä on, että pitkäaikaistyöttömyys lisääntyy yhä edelleen ja on poliittisten toimien haasteena vielä useita vuosia eteenpäin. Yleispätevää toimintamallia ei ole olemassa, vaan kyky tasapainottaa toimeentuloturva ja työnteon kannustimia riippuu tehokkaasta aktiivisen työmarkkinapolitiikan ja työttömyyden etuusjärjestelmien yhdistämisestä. Keskeinen pitkäaikaistyöttömyyden aiheuttaja on se, että työmarkkinat ovat olleet kyvyttömiä sijoittamaan riittämättömän työvoiman kysynnän tai epäsuhtaisen työvoiman kysynnän ja tarjonnan takia työttömäksi jääneet henkilöt takaisin työelämään. Haasteena on taata uusia mahdollisuuksia mukauttaa työnhakijoiden taidot työmarkkinoiden uusiin tarpeisiin esimerkiksi uudelleen kouluttautumalla. (Euroopan komissio 2012, 65–66.)

Pitkäaikaistyöttömyys voi saada aikaan suuria sosiaalisia ja taloudellisia kustannuksia aiheuttamalla muun muassa köyhyden lisääntymistä ja sosiaalista syrjäytymistä. Pitkäaikaistyöttömyyden torjuminen edellyttää useita erilaisia poliittisia toimenpiteitä. Osalle työnhakijoista riittää sosiaaliturva ja tuki työnhaussa, kun taas osa työnhakijoista tarvitsee enemmän apua ja henkilökohtaista ohjausta sekä yksilöllisen aktivointiohjelman. Toimenpiteitä tulee soveltaa mahdollisimman varhaisessa työttömyyden vaiheessa. Lisäksi voidaan tarvita edellä mainittujen toimenpiteiden, työllisyyden kannustimien, työpaikkojen luomisen ja pidemmän koulutuksen yhdistelemistä. (Euroopan komissio 2012, 65–66.)

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma (22.6.2011) linjaa hallituskauden yhdeksi painopistealueeksi köyhyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen

vähentämisen. Hallitusohjelmaa mukaillen työ on parasta sosiaaliturvaa, joten työmarkkinoiden ja työelämän kehittäminen on erittäin tärkeää. Hallitusohjelmassa painotetaan työkyvyn ylläpidon ja työnteon valmiuksien sekä työttömyyden vastaisten toimien merkitystä. Hallitusohjelma nostaa työmarkkinoiden kehittämisen yhteydessä esiin myös talouskasvun, osaamisen, korkean koulutuksen ja kansainvälisen kilpailukyvyn merkityksen. (Valtioneuvoston kanslia 2011, 7–8.)

Kataisen hallitusohjelman tavoitteina ovat muun muassa työllisyysasteen nostaminen, työurien pidentäminen ja työttömyyden pitkittymisen ehkäiseminen. Välityömarkkinoiden kehittämiseksi toimenpiteenä on kuntien, yritysten, sosiaalisten yritysten ja kolmannen sektorin mahdollisuuksien parantaminen osatyökykyisten henkilöiden työllistämiseen. Hallituskauden aikana on tarkoitus lisätä työttömien osallistumista koulutukseen, palkkatuettuun työhön ja muihin palveluihin. Erikseen on mainittu myös se, että työttömien työllistymistä palkkatuella yrityksiin lisätään. Palkkatuki kompensoi työnhakijan heikentynyttä työmarkkinakelpoisuutta. Hallituskauden aikana toteutetaan myös nuorten yhteiskuntatakuu ja kuntakokeilu. (Valtioneuvoston kanslia 2011, 45–47.)

Suomen työ- ja elinkeinoministeriön tehtävänä on rakentaa työ- ja elinkeinoelämän toimintaympäristöä, joka tukee kasvua ja uudistumista sekä menestyy kansainvälisessä kilpailussa. Tavoitteena on lujalla pohjalla oleva korkea työllisyys ja siitä seuraava hyvinvointi, jotka kestävät maailmantalouden vaihtelut. Työ- ja elinkeinoministeriön tavoitteena on edistää työllisyyttä panostamalla erityisesti pitkäaikaistyöttömiin, nuoriin ja työelämän laatuun. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

Yksi Pohjois-Karjalan strategian keskeisistä linjauksista on osaamisen ja työllisyyden vahvistaminen (Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2010, 23). Keskeisiä keinoja strategian toteuttamiseksi ovat nuorten ikäluokkien kouluttaminen, koulutuksen suuntaaminen tarpeiden mukaan muutoksia ennakoiden, nuorten ja maahanmuuttajien työelämään sijoittumiseen panostaminen sekä panostaminen osaamiseen ja liiketoimintaan. Keskeistä on myös pitkäaikais- ja rakenneyöttömyyden purkaminen uusien toimintamallein, aikuiskoulutuksen ja elinikäisen oppimisen vahvistaminen sekä työssä jaksamisen edistäminen. (Pohjois-

Karjalan maakuntaliitto 2010, 26.) Työelämää ja toimeentuloa pyritään kehittämään muun muassa tukemalla yrittäjyyttä, lisäämällä mahdollisuuksia työelämän joustoihin, luomalla tutkimus- ja asiantuntijatyöpaikkoja sekä työpaikkoja nuorille ja poistamalla opiskelijoiden toimeentulon loukut. (Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2010, 47.)

2.2 Työttömien aktivointi ja välityömarkkinat

Aktivointipolitiikassa pohjimmiltaan kyse on siitä, että työttömäksi jäänyt henkilö palaisi mahdollisimman joutuisasti palkkatyöhön. Työllisyys on työllisyyspolitiikan tavoitteena, mutta työttömien aktivointi on myös sosiaali- ja talouspolitiikkaa. Oikeuksien lisäksi työttömällä henkilöllä on myös vastuita ja velvollisuuksia. Keskeistä on työllistymisen edistäminen hakemalla aktiivisesti töitä, koulutautumalla ja työskentelemällä tavoitteellisesti työnteon edellytysten lisäämiseksi. Palveluiden ja tuen muotojen kehittäminen on siis tärkeää. Toisaalta haasteena ovat vaatimukset tehokkuudesta ja paremmin asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin vastaavista palvelumalleista. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7–14.)

Matka vaikeasta työttömyydestä kohti työtä ja koulutusta on monivaiheinen ja se vaatii palvelujärjestelmän tiivistä ja pitkäkestoista tukea. Tilanne vaatii usein myös moniammatillista yhteistyötä, koska pitkään työttömänä ollut henkilö on asiakkaana ja asioi monen eri tahon luona. Yhteistyö ja palveluiden yhteensovittaminen on tärkeää myös kokonaistilanteen hallinnan kannalta. (Karjalainen 2013, 100–102.)

Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan välityömarkkinoilla mahdollistetaan työkentelymahdollisuuksia henkilöille, joilla on vaikeuksia sijoittua työhön avoimille työmarkkinoille. Välityömarkkinoilla tarjotaan aktiivisen työvoimapolitiikan ja aktiivisen sosiaalipolitiikan työmahdollisuuksia sekä työhön sijoittamista edistäviä ja työssä selviytymistä tukevia palveluja. Tavoitteena on edistää pääsyä avoimille työmarkkinoille esimerkiksi lisäämällä ammattitaitoa ja edistämällä työmarkkina-asemaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011.)

Välityömarkkinoista on alettu puhua työmarkkinoiden ja sen vaatimusten kehitysmuutosten myötä. Välityömarkkinoiden alkuperäisenä pyrkimyksenä oli toimia työttömyyden ja avointen työmarkkinoiden välitilassa. Kansainvälisessä keskustelussa on puhuttu eräänlaisista siirtymien työmarkkinoista, eli tavallaan työelämään liittyy siirtyminen elämäntilanteesta toiseen. Suomessa siirtymätyömarkkinoista keskusteltaessa on keskitytty enimmäkseen työttömyydestä työhön pääsemisen edistämiseen. Filatovin mukaan tämän hetken välityömarkkinat koostuvat kuntien, koulutusorganisaatioiden, säätiöiden, järjestöjen, yhdistysten, hankkeiden, työpajojen ja sosiaalisten yritysten tuottamista ja järjestämistä palveluista, koulutuksesta ja työllistämistoiminnasta. (Filatov 2013, 8–10.)

Palkkatuki on tuki työttömän henkilön palkkauskustannuksiin, jos työnhakija ei sijoitu avoimille työmarkkinoille tai koulutukseen. Palkkatuki korvaa palkkatukeen oikeutetun henkilön alentunutta tuottavuutta työtehtävissä. Tuottavuuden alentuminen voi johtua esimerkiksi osaamisen puutteesta, työttömyyden kestoista tai sairaudesta. Palkkatukea voidaan myöntää työsuhteen aikana tehtävään työhön tai oppisopimuskoulutukseen. Palkkatuen myöntäminen harkitaan tapauskohtaisesti, ja työn tulee silloin parantaa työttömän työnhakijan ammattitaitoa, osaamista ja työmarkkina-asemaa. Tukea voivat saada kunnat, yritykset ja muut yksityisen sektorin työnantajat sekä valtion virastot ja laitokset. Palkkatuki muodostuu kahdesta osasta, perustuesta ja lisäosasta. Tuen määrään vaikuttavat työnhakiaan ja työnantajaan liittyvät seikat. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012.)

3 Ohjaus työnhaun tukena

3.1 Sosiaalialan näkökulma asiakastyöhön ja ohjaukseen

Ohjaus on työmenetelmä, jota käytetään lukuisissa eri ammateissa. Ohjaus on ammatillisen keskustelun muoto. Ohjaus ja neuvonta eivät nykysuuntauksissaan ole enää kaikkietäviä asiantuntijuutta, vaan ohjaustilanne tapahtuu yhteistyössä ohjattavan kanssa. Ohjaus on ennemminkin siis yhdessä merkitysten etsimistä ja eräänlaisella matkalla olemista. (Onnismaa 2011, 7–8.) Myös Mäkitalo toteaa, että ohjaus ei ole ylhäältä alaspäin suuntautunutta asiantuntijuutta.

Se ei myöskään ole asiakkaan ehdoilla palvelemista. Hän kuvaa ohjausta tasa-vertaiseksi neuvotteluksi, jossa pelisäännöt ovat kummankin osapuolen tiedossa. Mäkitalon mukaan tärkein motivoinnin kulmakivi on tukeminen. Ihmisillä on omia yksilöllisiä tavoitteita, tunteita ja uskomuksia, joita työntekijän tulee kunnioittaa. (Mäkitalo 2004, 237–239.) Onnismaan mukaan ohjauksessa keskeistä onkin kunnioitus, ajan antaminen, kuunteleminen ja sen varmistaminen, että ohjattava kokee tulevansa kuulluksi (Onnismaa 2011, 39–43).

Ohjauksen ja neuvonnan kokoava termi englanniksi on 'counselling'. Counselling tarkoittaa asiakkaan henkilökohtaista, hieman terapianomaista, kohtaamista. Counselling on menetelmä, jota jo ensimmäiset sosiaalityöntekijät käyttivät. Työ on ajan saatossa kehittynyt viranomistoiminnan suuntaan, mutta piirteitä tästä ohjaus- ja neuvontamuodosta elää sosiaalialan työssä edelleen. Esimerkiksi sosiaalialan eettinen ohjeistus ja kohtaamiseen liittyvät menetelmät sisältävät edelleen näitä piirteitä. Työntekijä on asiakkaalle huomionantaja ja hyväksyjä, mutta myös se joka toimii asiakkaan peilinä, haastaa asiakasta kohtaamaan itsensä ja asiansa sekä antaa palautetta. Myös erilaiset, monipuoliset kysymystyypit ja kysymisen kulttuuri ovat lähtöisin tästä työn muodosta. (Seden 2008, 156–166.)

Sosiaalialan työssä on tärkeä ymmärtää, että työtä todellakin tehdään asiakkaan vuoksi. Työssä tulee huomioida asiakkaan tarpeet, itsemääräämisoikeus ja osallisuus. Asiakkuutta voidaan tarkastella asiakkaan, työntekijän, organisaation ja yhteiskunnan tasolla. Tason vaihtuessa asiakkaasta yhteiskuntaa kohti asiakas voidaan nähdä esimerkiksi lukuna, prosenttina, summana ja menoeränä. Työntekijän tulisi ymmärtää, että näkökulman pitäisi lähteä ihmisestä, ei järjestelmästä. (Pohjola 1999, 55–72.)

Yksilö on vapaa, itsenäinen ja valintoja tekevä. Sosiaalialan työn tehtävä on auttaa yksilöitä heidän hädässä, ongelmassa ja muutostilanteissa. Monesti asiakas saatetaan nähdä ongelmaryhmän edustajana yksilön sijaan, kuten esimerkiksi päihdekuntoutujana tai toimeentulotuen saajana. Sosiaalialalla myös työntekijä voi itse jossakin elämänvaiheessa tai -tilanteessa olla asiakas ja palvelunkäyttäjä. Asiakkaan tulisi itse olla mukana työn suunnittelussa ja toimia työntekijän yhteistyökumppanina, eikä olla työn ja palveluiden kohteena. (Pohjola

1999, 55–72.) Asiakslähtöisyys on myös sitä, että asiakas nähdään hänen omassa ympäristössään ja elämässään. Häneen vaikuttavat ajattelu- ja elämäntavat, normit, elämäntilanteen muutokset ja yhteisöt, joihin hän kuuluu. (Pohjola 1999, 73–82.)

3.2 Ohjaus työmenetelmänä

Työelämän epävarmuus on lisännyt ohjauksen tarvetta. Asioiden hallinta ja vaikutusten ennakointi ei ole enää yksinkertaista. Työelämässä työntekijä voi altistua riskeille ja kokea itsensä riittämättömäksi. Valintoja ei tehdä enää vain nuorena, vaan omaa uraa ja elämää suunnitellaan ja valintoja tehdään läpi elämän. Riittävä ohjaus, tiedotus ja neuvonta on tärkeää elämän siirtymävaiheissa, oli henkilö minkä ikäinen vain. Ohjauksellisilla työtavoilla voidaan tukea ihmisten mahdollisuuksia löytää oma sijansa työelämässä tai muilla elämänalueilla. (Onnismaa 2011, 15–16.)

Tapanisen (2000, 24–28) mukaan on olemassa viitteitä siitä, että työttömät henkilöt voivat tarvita ohjausta. Ohjaus ei synnytä uusia työpaikkoja, mutta sen avulla on mahdollista löytää uusi suunta työuralle ja tarttua olemassa oleviin mahdollisuuksiin. Työttömyys vaikuttaa eri-ikäisiin ja erilaisissa elämäntilanteissa oleviin ihmisiin eri tavoin. Lama-aikana, kun työn saaminen voi muutenkin olla vaikeaa, työttömäksi joutuminen ja työttömyyden jatkuminen voi viedä uskon ja kasvattaa epäonnistumisen tunnetta. Työttömyys voi vaikuttaa siis toimeentuloon, itseluottamukseen ja tulevaisuuden näkymiin, mikä haastaa ohjausta tekevän työntekijän ammattitaitoa. Jokaisen työnhakijan tilanne on yksilöllinen, joten keskeistä on tilanteen selvittäminen ja asiakaslähtöisen ratkaisun etsiminen. Työttömän työnhakijan tulisi olla motivoitunut työnhakuun ja valmis ottamaan vastaan eteen tuleva työpaikka. Jos asiakkaan motivaatio on huono, toiveet pilvissä ja realistinen käsitys työelämän vaatimuksista puuttuu, ovat ohjaustyön lähtöasetelmat haastavat. Ohjaustyön keskeisenä haasteena onkin nostattaa työnhakijan aktiivisuutta ja tahtoa, joita työhaussa tarvitaan. Ohjauksen avulla luodaan katse tulevaisuuden näkymiin ja tavoitteisiin.

Työvoimapalveluissa ohjaus ja neuvonta liittyvät esimerkiksi ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun, koulutukseen, kuntoutukseen ja työnvälitykseen. Ohjaus on myös vankka osa hankkeiden toteuttamista. Hankkeiden tavoitteet sanelevat sen, millaisin menetelmin ja missä mittakaavassa ohjausta toteutetaan. (Onismaa 2011, 20.) Ohjaus eroaa Tapanisen mukaan työnvälityksestä esimerkiksi siinä, että ohjauksesta työhön edetään usein välivaiheiden kautta. Välivaiheena voi olla esimerkiksi koulutus, harjoittelu tai muu toimenpide. Ohjausta voidaan kuvata poluksi, jonka päässä häämöttää työn saaminen. Tapaninen mukailee Madsenia (1996) määritellessään ohjauksen vaatimuksia. Näitä vaatimuksia ovat muun muassa ohjauksen ja neuvonnan vapaaehtoisuus, yksilöllisyys ja se, että asiakas ja ohjaaja pystyvät keskinäiseen asioita edistävään yhteistyöhön. (Tapaninen 2000, 31–33.)

Työttömyys voi vaikuttaa ihmiseen monella tavalla, joten työttömän henkilön ohjaamiseenkin liittyy monia erityispiirteitä. Työn menettäminen voi olla ihmiselle shokki, ja se voi tuoda mukanaan myös masennusta ja ahdistusta. Erityisesti toistuvat tuloksettomat yritykset työnhaussa voivat vähentää motivaatiota ja alentaa mielialaa sekä lopulta heikentää itseluottamusta ja aiheuttaa passivoitumista. Tällöin ohjaukselta vaaditaan rohkaisua ja uusien näköalojen etsimistä. Ohjauksessa keskeistä on myös henkisten voimavarojen tukeminen ja yksilön vahvuuksien löytäminen. On tärkeää, että sovitut tavoitteet ja suunnitelmat ovat asiakkaan itsensä asettamia ja sellaisia, joita hän itse on motivoitunut saavuttamaan. Asetetut haasteet eivät saa olla liian suuria, vaan tavoitteita tulee esimerkiksi porrastaa työnhakijan kykyjen ja jaksamisen mukaan. Vaikka työtä ei heti löytyisikään, Tapanisen mukaan ohjaus ja mahdolliset tukitoimet on yleensä siitä huolimatta koettu positiivisiksi asioiksi. (Tapaninen 2000, 28–31.)

3.3 Ohjaus vuorovaikutuksena ja ohjauskeskustelun välineitä

Mönkkösen mukaan dialogisuudessa tähdätään yhteisen ymmärryksen rakentumiseen. Asiakassuhteessa tämä tarkoittaa sitä, että vuorovaikutustilanteessa edetään kummankin osapuolen ehdoilla. Vuorovaikutuksessa säädellään etäisyyttä ja annetaan myös tilaa toisen osapuolen ilmaisulle. Vuorovaikutus edel-

lyttää luottamusta, hienotunteisuutta ja herkkyyttä. Jaetun ymmärryksen muodostuminen edellyttää vastavuoroisuutta. (Mönkkönen 2007, 86–93.)

Ohjausprosessi on ohjaajan ja ohjattavan välistä neuvottelua, jonka tulos syntyy heidän innovatiivisesta yhteistyöstään. Ohjaus rakentuu erityisesti ohjattavan esiin nostamien ja hänelle tärkeiden teemojen varaan. Jokainen ohjausprosessi on ainutlaatuinen. (Spangar 2000, 15–21.) Ohjaus- ja neuvontatilanteet ovat ainutkertaisia vuorovaikutustilanteita. Ohjauskeskustelu on usein monivaiheinen ja ennalta määrittelemätön. Sen etenemiseen vaikuttaa ohjattavan aloitteellisuus tai työntekijän lähestymistavat. Ohjaus voi vaatia useita tapaamiskertoja. Ammattimaista ohjausta sävyttävät jäsentyneisyys ja tavoitteiden asettaminen. Ohjauksessa ohjattava itse on asiantuntija ja osallistuu vahvasti pulmiensa ratkaisuun. Samanaikaisesti työntekijä pyrkii toimimaan asiakkaan toimintakyvyn vahvistajana. (Onnismaa 2011, 21–28.)

Ohjaajalta odotetaan myös tiedonvälitystä ja neuvontaa. Tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus ovatkin ammatillisia toimintatapoja, jotka ovat nivoutuneet toisiinsa. Esimerkiksi asiakkaan tarvitseman tiedon välittäminen on tärkeää, mutta pelkkä tiedottaminen ei useinkaan tue ohjattavan päätöksentekoa. Ammattitaitoinen ohjaaja tunnistaa, millaisesta ja minkä asteisesta ohjauksesta asiakas hyötyy. Toisaalta myös asiakas välittää ohjaajalle ohjaustilanteessa tarvittut tiedot. Asiakaslähtöisyys ohjauksessa on muun muassa sitä, että tunnustetaan asiakkaan asiantuntijuus ja annetaan tämän kertoa itse merkitykselliset asiat itsestään ja elämäntilanteestaan. Ohjaajan ei siis tule pyrkiä hankkimaan tietoa mielin määrin, vaan tiedon laatu on tärkeämpää. Neuvonta on vuorovaikutuksellisempaa kuin tiedottaminen. Onnistunut neuvonta mahdollisesti tukee päätöksenteossa ja antaa lisätietoa, mutta liiat neuvot estävät tasavertaisen ohjaussuhteen syntymisen. Neuvot voivat olla esimerkiksi eri vaihtoehtojen esittelyä. Neuvoja annetaan esimerkiksi sitten, kun ohjattava on päätöksensä jo tehnyt tai kysyy vastausta ongelmaansa. Suoria neuvoja annetaan yleensä harvoin ohjauksen nykysuuntauksissa. (Onnismaa 2011, 21–28.)

Ohjauksen taustalla on useita eri koulukuntia ja työmenetelmiä, joista lienee mahdotonta sanoa, mikä on se oikea tai vaikuttavin. Ohjaustyön teorian tunte-

mus antaa ohjaajalle itseluottamusta, mutta usein ohjaustyössä eri suuntaukset ja työvälineet kulkevat rinnakkain ja sovellettuina. (Onnismaa 2011, 22.)

Ohjaustilanteessa käytettäviä menetelmiä on lukuisia, ja kukin ohjaaja soveltaa niitä omaan työtapaansa ja ohjaustilanteeseen sopivalla tavalla. Sopiminen selkeyttää sitä, mitä nyt ollaan tekemässä, mihin pyritään ja paljonko aikaa on käytettävissä. Ohjaustilanteelle on hyvä luoda puitteet ja säännöt, että sekä ohjattava että ohjaaja ovat selvillä tilanteen rakenteesta ja etenemisestä. Ohjauksessa erityisen keskeistä on myös tavoitteiden asettaminen ja toiminnan suunnittelu, joissa kummassakin kannattaa pyrkiä konkreettisuuteen. Keskustelun välineinä käytetään esimerkiksi kysymistä, selventämistä ja tarkentamista. Niiden avulla ohjaaja pyrkii ymmärtämään asiakkaan kertomusta ja näkemyksiä sekä osoittaa myös olevansa kiinnostunut. Ohjaajan tulisikin muodostaa käsityksensä ohjattavan kertoman mukaan ja välttää omia arveluja, uskomuksia ja liian nopeita johtopäätöksiä. Ohjaaja voi myös kohdentaa keskustelun käsittelemään tiettyä yksityiskohtaa tai vastaavasti rajoittaa sitä siirtämällä jonkin asian käsittelyä myöhemmäksi. Hyödyllistä on myös keskusteltujen asioiden kokoaminen. Näin ohjattava kuulee myös ohjaajan tulkinnan tilanteestaan ja saa mahdollisuuden oikaista ja täydentää sitä. Tämä myös vahvistaa ohjattavan kuulluksi tulemisen kokemusta. (Onnismaa 2011, 29–33.)

Ohjaaja on ohjattavalle myös merkittävä tuki ja peili, jonka avulla ohjattava pysyy tutkailemaan tilannettaan. Ohjaaja tekee jo paljon, jos hän on läsnä ja välitön. Toisaalta ohjaajan tulee samalla säilyttää myös ammatillisuutensa ja asian-tuntijuutensa. Ohjaaja toimii apuna esimerkiksi henkilökohtaisten vahvuuksien tunnistamisessa, tunteiden ja ajatusten konkretisoimisessa ja toiminnan ja tavoitteiden välisten ristiriitojen havaitsemisessa. Ohjaajan toimien ei kuitenkaan tule syyllistää tai saada ohjattavaa puolustuskannalle. Siksi kriittinen ote ohjauksessa vaatii ammattitaidon lisäksi ohjaajan ja ohjattavan väliseltä suhteelta luottamusta. (Onnismaa 2011, 31–32.)

Asiakastyön prosessi rakentuu vuorovaikutuksessa. Kohtaamisessa ensikontakti on merkittävä. Kohtaamisessa ilmapiriin luominen ja jutustelu ovat tärkeitä osasia asiakassuhteen syntymiselle. Työssä on kuitenkin kohdattava myös negatiivisia tunteita, puolin ja toisin. Työntekijän onkin tietoisesti kehitettävä ihmis-

suhdetaitojaan. Toisaalta sosiaalialan työhön liittyy valtanäkökulma. Työntekijä valvoo, tarkkailee, myöntää ja asettaa ehtoja. Asiakkaan kokonaistilanteen huomioiminen on tärkeää työn onnistumisen kannalta. Tiedonhankinnan vuoksi työntekijän on hyvä osata esimerkiksi eri haastattelutekniikoita. (Pohjola 1999, 83–89.)

Ohjaustilannetta värittävät monet vuorovaikutukselliset tekijät. Esimerkiksi sanattoman ja sanallisen viestinnän tulee vastata toisiaan, tai viesti ohjattavalle on ristiriitainen. Luontevaan vuorovaikutukseen kuuluvat myös hiljaisuus ja tauot. Myös huumori sopii keventämään ohjaustilannetta, vaikka käsiteltäisiinkin vakavia asioita. Ammattitaitoinen ohjaaja tulkitsee, millainen huumori on tilanteeseen sopivaa. (Onnismäki 2011, 32–33.)

Sosiaalialan työssä käytetyllä kielellä on suuri merkitys. Työntekijä saattaa käyttää esimerkiksi viranomaiskieltä, tavoitekieltä tai ongelmakieltä. Ammattilaisen tulee pyrkiä neutraaliin ammattikieleen, jossa asioista puhutaan puolueettomasti. Työntekijän pitäisi käyttää sellaista kieltä, jonka asiakas varmasti ymmärtää. Työntekijän on myös mahdollisuus käyttää valtaansa kielen kautta. Asiakkaan ja työntekijän yhteinen vuorovaikutus on työssä keskeistä, joten myös kielen merkitys on suuri. Työntekijän on myös oltava herkkänä asiakkaan ilmaisuun ja olla aktiivisesti mukana vuorovaikutuksessa. (Pohjola 1999, 73–82.)

Mönkkösen mukaan aikaan sidottu vaatimus asiakastyön tulosten aikaansaamisesta on ongelmallinen. Asiakastyöhön liittyen puhutaan usein kiireestä ja resurssien puutteesta. Toisen ihmisen kohtaaminen nopeasti ei ole mahdollista, eikä nopeus ole aina tehokkainta tai tuloksia tuottavaa. Ihmisten parissa työskentelyyn liitetään puhe hyvästä kohtaamisesta. Mönkkösen mukaan kohtaamisessa olisikin tärkeää viipyä asioiden äärellä. Vuorovaikutustyötä on vaikea arvioida erilaisilla tuloksellisuuden mittareilla, mutta se ei tarkoita sitä, että vuorovaikutuksella ei olisi merkitystä. (Mönkkönen 2007, 162–167.)

3.4 Ohjaus Polkuja yrityksiin -projektissa

Polkuja yrityksiin -projektin 2011–2013 tavoitteena on parantaa avoimille työmarkkinoille työllistämisen vaikuttavuutta, lisätä yritysten palkkatuella työllistämistä ja edistää kohderyhmänsä työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Polkuja yrityksiin -projektin kohderyhmään kuuluvat nuoret ammattikoulutetut työnhakijat, vajaakuntoiset työnhakijat ja korkeimpaan korotettuun palkkatukeen oikeutetut työnhakijat. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2010, 8–11.)

Polkuja yrityksiin -projekti 2011–2013 tukee yrityksiä palkkatuella työllistämiseen liittyvissä järjestelyissä. Projekti muun muassa opastaa yrityksiä palkkatuki-, oppisopimus- ja koulutusasioissa, haastattelee työnhakijoita ja esittelee sopivia ehdokkaita työnantajille. Projektin työntekijät tekevät myös yrityskäyntejä ja tiedottavat tukityöllistämisen mahdollisuuksista maakunnassa. Työnhakijoita projekti tukee muun muassa työ- ja harjoittelupaikan etsimisessä, työnhakuasiakirjojen päivittämisessä ja muissa työnhakuun liittyvissä asioissa. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2010, 8–11.)

Polkuja yrityksiin -projektissa toteutetaan yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa. Työote on hankekuvauksen mukaan rohkea, kannustava ja realistinen. Jokaisen asiakkaan ohjausprosessista muotoutuu erilainen asiakkaan toiveiden ja tavoitteiden sekä työnhaun edistymisen mukaan. Projektin työntekijät ovat toimineet tukena työllistyneille henkilöille ja yhteyshenkilönä työnantajan ja työntekijän välillä. Asiakkaita ohjataan tarvittaessa myös muihin projekteihin, koulutuksiin ja takaisin projektiin alun perin ohjanneelle taholle. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2010, 6.)

Projektin tavoitteena on solmia asiakkuus sadan työnhakijan kanssa ja tehdä 300 yrityskontaktia vuodessa. Tavoitteena on, että sadasta asiakkaasta 50 työllistyy yrityksiin tai ohjautuu koulutuksiin. Vuonna 2012 projektin asiakkaana aloitti 100 henkilöä. Yrityskontakteja vuonna 2012 tehtiin 653 kappaletta, joista uusia, eri yrityksiin kohdistuneita oli 391. Vuonna 2012 aloittaneista asiakkaista työ- tai koulutuspaikka löytyi vuoden 2012 puolella 32 henkilölle (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2013a.) Vuoden 2013 puolella työ- tai koulutuspaikka löytyi vielä 10 henkilölle, joten vuoden 2012 asiakkaista paikka on löyty-

nyt yhteensä 42 henkilölle. Vuoden 2013 ensimmäisen puolikkaan aikana työtai koulutuspaikka on löytynyt 18:lle vuonna 2013 aloittaneelle asiakkaalle. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2013b.)

Polkuja yrityksiin -projektin työhönvalmennuksen prosessikaavion mukaan työhönvalmennus sisältää alkukartoituksen, työnhaun suunnittelun ja toteutuksen sekä seuranta- ja arviointivaiheen. Alkukartoitusvaiheessa asiakas haastatellaan. Alussa kerrotaan myös Polkuja yrityksiin -projektin toiminnasta, palveluista ja tavoitteista. Haastattelussa käsitellään muun muassa asiakkaan työkokemusta, koulutustaustaa, elämäntilannetta ja toiveita. Jos asiakas haluaa projektin asiakkaaksi, kirjataan hänen tietonsa asiakastietolomakkeelle ja -rekisteriin. Lisäksi asiakas täyttää suostumuslomakkeen liittyen tietojen vaihtamiseen työvoimahallinnon ja muiden mahdollisten työllistymiseen liittyvien tahojen kanssa. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2013c.)

Suunnitteluvaiheessa sovitaan tavoitteista, työnhaun menetelmistä ja aikatauluista. Motivoinnin perustana ovat asiakkaan omat toiveet soveltuvista ammattialoista ja työpaikoista. Lisäksi yhteistyössä listataan mahdollisia työpaikkoja ja sovitaan työnjaosta. Toteutusvaiheessa edetään tehdyn suunnitelman mukaan. Toteutusvaiheessa otetaan yhteyttä yrityksiin ja esimerkiksi tiedotetaan palkkatuesta, sovitaan mahdollisista yrityskäynneistä, työnhakuasiakirjojen lähettämisestä sekä työhaastatteluista. Projektin työntekijä on asiakkaan tukena työnhakuprosessin aikana ja mahdollisen työnantajan tukena esimerkiksi palkkatukeen ja työsuhteen solmimiseen liittyvissä asioissa. Projektin työntekijä voi toimia yhteyshenkilönä työnhakijan, työnantajan ja muiden mahdollisten osapuolten välillä. Seuranta- ja arviointivaiheessa työntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä työllistyneisiin henkilöihin. Jos työtä tai koulutuspaikkaa ei ole löytynyt, voi ajan-kohtaista olla muiden mahdollisten vaihtoehtojen kartoittaminen ja toisen jatkopolun löytäminen. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2013c.)

4 Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt

Työttömyyteen ja työllisyyspalveluihin liittyen tehdään runsaasti tutkimusta ja selvitystyötä. Työttömien henkilöiden omakohtaisia kokemuksia saadusta ohjauksesta on tutkittu kuitenkin melko vähän laadullisin menetelmin. Lisäksi tutkimuksia työllisyysprojektien asiakkaiden kokemuksista on niukasti. Ensisijaisesti kokemuksia selvittävät tutkimukset kohdistuvat työttömien kokemuksiin ja ajatuksiin työttömyydestä. Työllisyyspalveluiden osalta ensisijaisesti on tutkittu työntekijöiden näkemyksiä. Näyttää kuitenkin siltä, että työllistämiseen liittyvissä tutkimuksissa pyritään ensisijaisesti selvittämään palveluiden vaikuttavuutta perehtymällä tilastoihin ja numerotietoon.

Tämän opinnäytetyön viitekehykseen olen pyrkinyt poimimiaan sellaisia tutkimuksia ja opinnäytetöitä, joissa näyttäytyvät muun muassa kokemukset työttömien henkilöiden ohjauksesta ja ohjaustyön mahdollisista haasteista. Lisäksi pyrin tuomaan esiin, mikä merkitys ohjauksella on joidenkin työllisyysprojektien asiakkaille ollut.

4.1 Kokemuksia työttömien henkilöiden ohjauksesta

Terävä, Virtanen, Uusikylä ja Köppä pyrkivät selvittämään vaikeasti työllistyvien henkilöiden työllistymisen esteitä sekä TE-toimistojen palvelujen toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. Yksilöllisen tilanteen tunnistaminen ei välttämättä onnistu ja monet henkilökohtaiset syyt voivat jäädä piiloon. Näin työllistymiseen tähtäävät toimenpiteet voivat jäädä vaillinaisiksi tai väärin kohdennetuiksi. Työntekijä voi joutua suunnittelemaan työllistymisprosessia vajavaisin tiedoin. Henkilökohtaisten asiakassuhteiden muuttuminen kohti suuria palveluyksiköitä ja sähköisiä palveluja voi myös osaltaan aiheuttaa ongelmia tiedonkulkuun. (Terävä ym. 2011, 98–99.) Tutkimuksessa havaittiin näin ollen selkeä tarve moniammatilliselle yhteistyölle, kuten esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksille ja tiiviimmälle yhteistyölle sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Lisäksi Terävä ym. tuovat esille sen, että työntekijällä olisi tärkeää olla keinoja ottaa esille vaikeita-kin keskustelunaiheita asiakkaan kanssa. (Terävä ym. 2011, 101–102.)

Tiitinen selvitti sosiaalityöntekijöiden erityisosaamista työvoiman palvelukeskuksessa. Hänen havaintojensa mukaan yhdellä tapaamiskerralla ei voi kattavasti perehtyä ihmisen elämään. Hätäiset johtopäätökset voivat olla asiakasta loukkaavia ja johtaa harhaan. Tiitisen mukaan asiakasta rohkaistaan ja tuetaan vaikeiden asioiden selvittämisessä. Hän myös havaitsi, että lähiverkostolla ja ihmissuhteilla on suuri merkitys yksilön voimavaroille. Myös se, että joku kannustaa, on tärkeää. Työntekijän erityisosaamiseksi Tiitinen katsoo toimintakentän tuntemuksen, sosiaalityön ammatillisen osaamisen ja kyvyn nähdä asiakas ainutkertaisena ihmisenä. (Tiitinen 2012, 51–60.)

Kuvaja tutki työttömien henkilöiden työnhakumotivaatiota ja motivointia. Aineiston mukaan työllistymistä edistäviksi henkilökohtaisiksi ominaisuuksiksi katsottiin esimerkiksi työnhakijan itsearvostus, positiivisuus, tulevaisuuteen uskominen ja sitkeys. Toisaalta työllistymistä saattaa haitata epärealistiset toiveet, negatiiviset asenteet ja toivottomuus. Motivoinnin kannalta hankalana nähtiin tilanne, jossa asiakkaalla on liian korkea ja epärealistinen tavoitetaso esimerkiksi oman ammattitaustansa ja -asemansa takia. Tällöin asiakas voi nähdä osan toimenpiteistä itselle sopimattomina. Työnhakumotivaation kannalta keskeiseksi nähtiin sosiaalisen tuen saaminen ja sosiaalinen verkosto. Motivoitumisen prosessin voidaan katsoa alkavan, kun asiakas ohjautuu työvalmennuksen asiakkaaksi ja työskentely aloitetaan. Työntekijän ja työnhakijan yhteisen työskentelyn vaiheessa tavoitteena on vahvistaa työnhakuun valmistautuneisuutta. Motivoiva työote perustuu työntekijän vuorovaikutustaitoihin ja motivaatioon. Kuvajan mukaan motivoitumisen prosessin alussa painottuu työntekijän toiminta, prosessin edetessä asiakkaan ja työntekijän yhteistoiminta ja prosessin loppupuolella asiakkaan toiminta. (Kuvaja 2011, 73–107.)

Vedenkangas, Koskela, Tuusa, Jalava, Harju, Särkelä ja Notkola (2011, 31–42) selvittivät vajaakuntoisen työnhakijan palveluita TE-toimistossa. Keskeisimmiksi palveluiksi vajaakuntoisten henkilöiden työllistymisen tukemisessa Vedenkangas ym. nimeävät työkokeilut, työelämävalmennuksen, palkkatukityön ja kuntouttavan työtoiminnan. Vajaakuntoisten asiakkaiden palveluprosessit nähtiin yksilöllisinä ja monimuotoisina. Vedenkankaan ym. mukaan keskeisin rooli oli vuorovaikutuksella, keskustelulla ja ohjauksella. Aineiston mukaan vajaakuntoisten asiakkaiden palveluiden toteuttaminen vaatisikin merkittävästi enemmän

aikaa kuin tavanomainen asiakaspalvelu. Palkkatuki nähtiin sekä työllistymisen edistäjänä että kompensoimassa vajaakuntoisen työntekijän alentunutta työkykyä. Palkkatuen nähtiin lisäävän työntekijän mahdollisuuksia työkokemuksen hankkimiseen ja tasa-arvoistavan vajaakuntoisen työnhakijan asemaa työmarkkinoilla. Tutkimuksen mukaan työntekijät näkivät, että palkkatuen yhteyteen tulisi työpaikalla saada myös esimerkiksi työvalmentajan ohjaustukea.

Arnkilinen, Spangarin ja Jokisen (2012, 22–30) mukaan keskeistä palveluiden järjestämisessä on, että lähtökohtana on asiakkaan henkilökohtainen toimintakyky ja aktiivisuus. Asiakas on siis itse aktiivinen toimija. Oleellista on siis, että asiakkaan tilannetta arvioidaan monipuolisesti ja mahdollisimman varhain, mutta sitten, että asiakkaan oma rooli arvioinnissa on merkittävä. Toisaalta asiakas kuitenkin näyttäisi tarvitsevan samanaikaisesti tukea ja ohjausta. On havaittu, että tällainen siirtymätilanteita kytkevä, välittävä ja koordinoiva toiminta voi lisätä vaikuttavuutta. Lisäksi eri tahojen ja palvelujen lähentyminen ja moniammatillisuuden lisääminen vaikuttaa toimivalta käytännöltä.

Telén selvitti sosiaalityön haasteita ja mahdollisuuksia työvoiman palvelukeskuksessa. Hänen havaintojensa mukaan keskeisimmässä roolissa oli asiakkaan tilanteen selvittäminen asiakasprosessin alkuvaiheessa. Ratkaisukeskeinen työote heijastui Telénin haastatteluaineistosta, ja hän kuvaakin sitä oikeastaan työntekijöiden ”sisäänrakennetuksi ajatukseksi”. Ratkaisukeskeisessä ajattelussa asiakas nähdään yksilönä, jolla on voimavaroja. Toisaalta Telénin mukaan oma työote oli työntekijän itsensä määriteltävissä. Telén havaitsi myös, että työssä käytettiin monenlaisia menetelmiä, joista haastattelu nousi esiin kaikista selkeimmin. Sosiaalityöntekijät käyttivät haastattelua tai motivoivaa haastattelua tavoitteellisena työvälineenä. (Telén 2007, 42–54.)

TE-toimiston palveluita käyttävät asiakkaat pitivät tärkeänä sitä, että apua oli saatavilla tarvittaessa. Lisäksi merkittäväksi koettiin se, että asiakaspalvelija oli ystävällinen, kuunteli aidosti ja kysyi asiakkaan näkökulmaa. Tutkimuksessa ilmeni myös asiakkaiden kokemuksia epäystävällisestä ja pintapuolisesta palvelusta, jossa asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ei keskitytty riittävästi. (Terävä ym. 2011, 66–67.) Kuitenkin myös työntekijät pitivät asiakaslähtöisyyttä ja kuuntelemista keskeisimpänä asiana. Asiakkaiden motivaation nähtiin olevan korke-

ampi silloin, kun he itse saivat vaikuttaa tilanteeseensa. Ohjauksen haasteena on, että syvälliset keskustelut ja asiakkaan tilanteen selvittäminen vaativat runsaasti aikaa. Kuitenkin ajalliset resurssit nähtiin hyvin rajallisena. (Terävä ym. 2011, 74–75.)

Myös vajaakuntoisten henkilöiden palveluissa huolenaiheeksi nimettiin resursien riittävyys. Kuitenkin henkilökohtainen palvelu, asiakasprosessit ja verkostotyö vaatisivat runsaasti aikaa. Haasteena nähtiin myös työntekijöiden vaihtuvuus ja siihen liittyvät osaamisen puutteet. Suureksi haasteeksi koettiin myös liian myöhäinen palvelutarpeen tunnistaminen. Aineistossa nostettiin myös palvelujen ja ammattitaidon kehittäminen merkittävästi esille. Vedenkankaan ym. mukaan ehdotettiin käytettäväksi erilaisia asiakastyön välineitä, kuten arviointimenetelmiä ja palvelutarvearvioita, työvalmentajapalveluja, työpaikoille jalkautuvaa työtötta ja yksilöllistä palveluohjausta. Myös työllistymisen tukipalveluista tiedottamista työnantajille tulisi kehittää, koska työnantajien asenteet koettiin kielteisiksi ja tiedot vajavaisiksi. (Vedenkangas ym. 2011, 42–46.)

4.2 Ohjauksen merkitys työttömille henkilöille

Mertasen ja Rummukaisen mukaan ohjaus on tärkeää ainakin osalle aikuisista. Tarpeeksi nimettiin yleisellä tasolla rohkaisun ja itsetunnon kohotuksen merkitys. Myös konkreettisissa asioissa, kuten työ- tai koulutuspaikan hankkimisessa, ohjaus todettiin tarpeelliseksi. Toisaalta tulevaisuuden suunnitteluun ja itsetuntemuksen lisäämiseen liittyvää ohjausta ei haastateltavien mielestä tarvittu. Ohjauksen tulee olla asiakkaalle hyödyllistä ja omakohtaista. (Mertanen & Rummukainen 2008, 47–48.) Vertaillen omia tuloksiaan aiempiin tutkimuksiin Mertanen ja Rummukainen pohtivat, että työllistettyjen omat käsitykset tuen tarpeesta voivat olla epärealistisia esimerkiksi suhteessa avoimien työmarkkinoiden osaamisvaatimukseen. (Mertanen & Rummukainen 2008, 42.)

Mölsän mukaan ohjaus oli toisaalta koettu tulevaisuuden suunnittelua tukevaksi, mutta toisaalta miettimisaikaa päätösten tekoon olisi ehkä toivottu lisää. Ohjausta ei aina välttämättä koettu edes saadun eikä sitä pidetty tarpeellisena, kun tulevaisuudensuunnitelmia oli jo valmiina. Mölsä tuo myös esille sen, että haas-

tateltavat toivoivat henkilökohtaisempaa kontaktia ohjaajiin, kun nyt yhteydenpidon keskeisin keino oli ollut puhelimen välityksellä. (Mölsä 2010, 32–35.)

Tepsan mukaan kokemukset työllisyysprojektin asiakkaana olivat vaihtelevia. Niille, jotka olivat löytäneet työpaikan projektin ansioista, oli työllistyminen ollut positiivinen yllätys. Toisaalta kaikkien odotukset projektissa saatavasta yksilöllisestä tuesta eivät täyttyneet. Kuitenkin yhteistyöhön työhönvalmentajan kanssa oltiin tyytyväisiä. Asiakas piti tärkeänä sitä, että joku paneutui hänen tilanteeseensa, keskusteli hänen kanssaan, selvitteli asioita ja pyrki auttamaan. Toisaalta toivottiin, että toiminta olisi yksilöllisempää ja joustavampaa, ja että asiakkaat olisivat esimerkiksi mukana jo suunnitteluvaiheessa. Näyttäytyi, että asiakkaiden tarpeita ei huomioitu riittävästi kursseja suunniteltaessa ja toteuttaessa. Tepsan mukaan osa asiakkaista koki osaavansa työnhakukurssien sisällön ulkoa. Osa taas koki tarvitsevansa ammatinvalinnan ohjausta. Tepsan mukaan asiakkaiden toiveiden huomioiminen motivoi asiakkaita. Arvostava ja kunnioittava kohtaaminen oli asiakkaille merkittävä asia. Tepsan havaintojen mukaan työllistymistä myös helpottaa, jos työnhakijalla on tietämystä työpaikoista. Siksi esimerkiksi tiedonsaanti alueellisista mahdollisuuksista ja paikkakunnan tulevaisuuden näkymistä on tärkeää. (Tepsa 2012, 29–69.)

Pieviläinen tuo esiin sen, että työllisyysprojektin työntekijä oli ollut merkittävässä roolissa palkkatuella työllistämisen prosessissa sekä työnantajien että työnhakijoiden mielestä. Tulosten mukaan palkkatuella työllistäminen oli ollut vieras asia sekä työnantajalle että työnhakijalle. Lisäksi työnhakijat olivat kokeneet yhteistyön projektin työntekijän kanssa laajentaneen työnhakukenttää. Merkittävintä asiakkaille oli ollut työntekijältä saatu henkinen tuki. (Pieviläinen 2008, 38–39.)

5 Opinnäytetyön toteuttaminen ja menetelmälliset valinnat

5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten ohjaus tukee työttömän henkilön työnhakua ja mikä merkitys ohjauksella hänelle on. Näin opinnäytetyöni tarkoituksena on tuoda työttömän henkilön ääntä kuuluviin, jotta hänen ohjaamis-

taan voitaisiin kehittää yksilöllisempään ja huomioivampaan suuntaan. Opinnäytetyöni tehtävänä on tuottaa tietoa Polkuja yrityksiin -projektille heidän asiakkaidensa kokemuksista saamastaan ohjauksesta. Näin ollen selvitän opinnäytetyössäni, millaista tukea projektin asiakkaat ovat saaneet ja kuinka he ovat sen kokeneet.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- 1) Millaisia kokemuksia Polkuja yrityksiin -projektin asiakkailla on saamastaan ohjauksesta?
- 2) Mikä merkitys ohjauksella on asiakkaille ollut?

5.2 Aineisto ja sen kerääminen

Tämä opinnäytetyö on toteutettu laadullisen tutkimuksen menetelmin. Tutkimustehtäväni, asiakkaiden kokemusten tutkiminen, johti minut luontaisesti laadullisen tutkimuksen suuntaan. Laadullinen tutkimus oli myös toimeksiantajan toiveena. Laadullisen tutkimuksen keinoin pääsin paremmin sisälle asiakkaiden yksilöllisten kokemusten tarkasteluun ja nostamaan niistä esiin mielenkiintoisia seikkoja. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 161–164) mukaan kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana onkin todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kohteen mahdollisimman kokonaisvaltaiseen tutkimiseen ja tosiasioiden löytämiseen tai paljastamiseen, ei niinkään olemassa olevien väittämien todentamiseen.

Kiviniemen mukaan laadullista tutkimusta voi kuvata prosessiksi. Tutkimusprosessin selkeää rakennetta ei pystytä kuvaamaan tutkimuksen teon alkuvaiheessa, vaan tutkimuksen eri vaiheet ja osa-alueet voivat kehittyä joustavasti tutkimusprosessin myötä. Esimerkiksi tutkimusongelma voi täsmentyä tutkimuksen edetessä. Toisaalta tutkimuksen ja tutkimusongelman rajaaminen on keskeistä muun muassa jäsenytyneisyyden ja näkökulman valinnan kannalta. Tutkimusprosessin aikana myös tutkija oppii ja näkökulmat kehittyvät hänen tietoisuudessaan. (Kiviniemi 2007, 70–73.)

Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on sellaisten metodien käyttäminen, joissa tutkittavien näkökulma pääsee esiin. Kohdejoukko valitaan myös yleensä tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 161–164.) Eskola & Suoranta (1998, 18) käyttävät termiä harkinnanvarainen otanta tai harkinnanvarainen näyte. Laadullisessa tutkimuksessa keskeistä on aineiston laatu, ei määrä. Yleensä aineisto sisältää pienen määrän tapauksia, joita pyritään analysoimaan yksityiskohtaisesti ja kattavasti.

Toimeksiantosopimus (ks. liite 1) solmittiin maaliskuussa 2013 ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys myönsi tutkimusluvan (ks. liite 2) Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaiden haastattelemiseksi. Haastateltavakseni valittiin kuusi Polkuja yrityksiin -projektin asiakasta. Haastateltavat valittiin siten, että he vastasivat ikänsä, sukupuolensa ja jatkopolkunsuhteen mahdollisimman monipuolisesti Polkuja yrityksiin -projektin asiakaskuntaa, koska tarkoituksena oli muodostaa laaja kuva asiakkaiden kokemuksista erilaisissa ohjaustilanteissa. Ei ollut siis tarkoituksenmukaista valita esimerkiksi vain palkkatuella yrityksiin työllistyneitä henkilöitä. Projektin työntekijät ottivat haastateltaviin yhteyttä ja kysyivät mahdollista suostumista haastatteluun ja lupaa yhteystietojen luovuttamiseen minulle. Sen jälkeen soitin haastateltaville, kerroin opinnäytetyöni aiheesta, toteuttamisesta ja vaitiolovelvollisuuteen sekä vapaaehtoisuuteen liittyvistä seikoista. Yhdelle haastateltavalle lähetin hänen toiveestaan yllä mainitut asiat sähköpostitse. Kaikki kuusi alun perin haastateltavaksi ajateltua suostuivat haastatteluun.

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun, koska siten katsoin saavani tutkimustehtäväni kannalta oleellista aineistoa. Teemahaastattelu antoi vapauden edetä haastattelutilanteessa yksilöllisesti haastateltavan ehdoilla ja haastateltava pystyi tarinoimaan kokemuksistaan vapaammin. Toisaalta teemahaastattelun kulkua jäsensivät teemahaastattelurunko (ks. liite 3), jonka avulla kaikki aihealueet saatiin käsiteltyä, ja jos keskustelu harhautui liian kauaksi teema-alueista, niihin palaaminen onnistui helposti. Haastattelurungon muodostin soveltaen löyhästi Polkuja yrityksiin -projektin työhönvalmennuksen prosessikaaviota. Teemahaastattelun valintaa puolsi myös se, että työttömyys ja työnhaku ovat hyvin yksilöllisiä ja henkilökohtaisia asioita ja uskoin saavani kuvaavampaa aineistoa haastattelemalla kuin esimerkiksi kyselylomakkeilla. Lisäksi

haastattelutilanteessa olin itse paikalla kuuntelemassa haastateltavaa, mitä pidin tärkeänä esimerkiksi mahdollisten tunnereaktioiden, kuten pettymyksen, esiin nousemisen takia. Näin pystyin johdattelemaan keskustelua esimerkiksi siten, että ikävät kokemukset eivät jäisi haastateltavalle päällimmäisinä mieleen haastattelun päätyttyä. Tästä syystä en myöskään pitänyt puhelinhaastattelua sopivana menetelmänä.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelun muoto, ja se on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Teemahaastattelussa keskustelu suunnataan tiettyihin etukäteen päätettyihin teemoihin, joiden varassa haastattelu etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Haastattelun teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47–48.) Kuitenkin haastattelutilanteessa haastattelijan on mahdollista esittää tarkentavia ja syventäviä kysymyksiä, joiden avulla hän pyrkii paremmin ymmärtämään käsiteltäviä teemoja. Haastattelussa haastateltava pystyy kertomaan itseensä liittyvistä asioista oman tahtonsa mukaan vapaassa järjestyksessä. Tutkijat ovat kuitenkin eri mieltä siitä, onko haastattelu kannattavin vaihtoehto henkilökohtaisten tai tunnepitoisten asioiden selvittämiseen. Haastattelussa tutkija on paljon lähempänä tutkittavaa kuin esimerkiksi lomakekyselyssä, joten tilanteeseen liittyy myös erilaisia eettisiä kysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 34–36.)

Sirkka Hirsjärven ja Helena Hurmeen (2010) mukaan tutkimushaastattelulle ominaista on se, että haastattelijalla on perehtynyt ennalta tutkittavaan kohteeseen. Haastattelu on myös ennalta suunniteltu. Haastattelun tavoitteena on kerätä luotettavaa tietoa tutkimusongelman rajaamista aiheista. Hirsjärvi ja Hurme kuvaavat haastattelua vuorovaikutustilanteeksi, jossa kaksi toisilleen vierasta ihmistä tapaavat toisensa haastattelijan aloitteesta. Haastattelutilanteessa haastattelijalla ohjaa haastattelua ja motivoi haastateltavaa. Haastateltavan on myös voitava luottaa haastattelun ja tietojenkäsittelyn luottamuksellisuuteen. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 43.)

Haastateltavat olivat haastatteluhetkellä iältään 23–56-vuotiaita. Heistä kaksi oli naisia ja loput neljä miehiä. Osa heistä oli ohjautunut Polkuja yrityksiin -projektin kautta koulutukseen, toiseen projektiin, työkokeiluun tai työhön ja osa oli löytä-

nyt työpaikan itsenäisen työnhaun kautta. Polkuja yrityksiin -projektin asiakkuus ja yhteistyö työntekijän kanssa vaihteli kestoaltaan noin yhdestä kuukaudesta noin vuoteen. Tämä aika projektin asiakkaana saattoi sisältää esimerkiksi useampia työnetsintäkierroksia tai työkokeiluja sekä myös taukovaiheita soittokierrosten välillä.

Haastatteluista ensimmäisen tein koehaastatteluna, jossa kokeilin teemahaastattelurungon toimivuutta. Teemahaastattelurunko osoittautui toimivaksi eikä sitä tarvinnut muuttaa, joten sisällytin myös koehaastattelun tutkimusaineistooni. Haastatteluista kolme toteutettiin Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen tiloissa, yksi kaupungin kokoustilassa ja kaksi kahvilassa. Haastattelupaikkoja valitessa noudatin haastateltavien toiveita.

Ennen haastattelun alkua kertasin opinnäytetyöhöni ja sen toteutukseen liittyvät asiat ja vastasin haastateltavien kysymyksiin. Pyysin myös luvan haastatteluiden nauhoittamiseen. Sen jälkeen haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeen (ks. liite 4). Lisäksi annoin haastateltaville erillisellä paperilla omat yhteystietoni ja perustiedot opinnäytetyöstäni, jotta tarvittaessa he pystyivät ottamaan minuun yhteyttä haastattelun jälkeenkin. Sovin myös ilmoittavani, milloin opinnäytetyöni julkaistaan ja mistä sen löytää, jos haastateltava niin halusi.

Nauhoitin kaikki haastattelut. Haastattelut kestivät 25–45 minuuttia. Kahviloissa nauhoitetuissa äänitteissä oli huomattavasti enemmän hälyääniä, mikä hidasti litterointia. Kuitenkin nauhoitteista sai hyvin selvää, ja kaikkien haastattelujen litterointi onnistui. Litteroitua tekstiä oli rivivälillä 1,5 kirjoitettuna 40 sivua.

Kuuden haastattelun toteuttamisen ja litteroinnin jälkeen pohdin, hankinko vielä lisää haastateltavia. Koska aineistossa alkoivat toistua samankaltaiset kokemukset ja huomiot saadusta ohjauksesta, katsoin, että aineistoa on riittävästi. Eskola ja Suoranta toteavat, että aineiston riittävän koon määrittäminen ei ole yksiselitteistä. Aineistoa voidaan ajatella olevan riittävästi, kun uudet tapaukset eivät tuo aineistoon tutkimuskysymysten kannalta uutta tietoa. Tällöin voidaan puhua aineiston kylläntymisestä eli saturaatiosta. Aineiston riittävä määrä on kuitenkin heidän mukaansa hyvin tutkimuskohtainen asia. Lopulta tutkija päät-

tää, milloin aineistoa on riittävästi tutkimusongelman kannalta. (Eskola & Suoranta 1998, 60–63.)

5.3 Aineiston analyysi

Hirsjärven ja Hurmeen (2010, 135) mukaan pieni määrä haastateltavia ei suinkaan tarkoita pientä aineistoa. Teemahaastatteluin kerätty aineisto on yleensä runsas. Kuitenkaan koko aineiston hyödyntäminen ei yleensä ole mahdollista tai edes tarpeen, koska puhetta on voinut olla paljon ja kattavasti eri asioista. Haastatteluaineiston analyysi on mielenkiintoista, mutta myös haastavaa ja työlästä. Aineisto kannattaa käsitellä mahdollisimman pian haastattelujen tekemisen jälkeen, koska näin asiat ovat tuoreessa muistissa. Myös mahdollisien täydennysten pyytäminen haastateltavilta onnistuu paremmin pian haastattelujen jälkeen. Toisaalta välillä aineistoon kannattaa myös ottaa etäisyyttä.

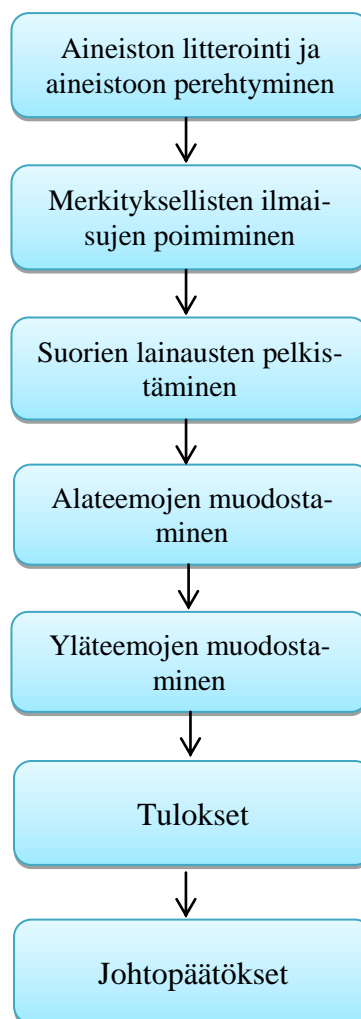
Litteroin haastatteluaineiston sanasta sanaan, mutta en katsonut äänenpainojen ja taukojen tarkkaa merkitsemistä tarpeelliseksi analyysivaiheen kannalta. Hirsjärven ja Hurmeen mukaan ennen päätelmien tai koodauksien tekemistä haastatteluaineisto yleensä litteroidaan, eli kirjoitetaan tekstiksi. Riippuu tutkimusotteesta ja -tehtävästä, kuinka tarkasti litterointi kannattaa toteuttaa. Haastattelujen litterointi on aikaa vievä vaihe, ja tarkkuuden ja lisämerkintöjen lisääntyessä se hidastuu entisestään. Litterointi voidaan tehdä koko haastattelusta sanasta sanaan tai valikoiden poimimalla esimerkiksi vain tema-alueita koskeva puhe. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 138–140.) Eskola kuitenkin toteaa, että aineisto kannattaa purkaa kokonaan, eikä luottaa siihen, että voi palata nauhoitettuun aineistoon uudestaan hakemaan täydennystä. Litteroidessa aineisto käy myös tutummaksi ja siihen pääsee eri tavalla sisälle kuin haastattelutilanteessa. (Eskola 2007, 159.)

Analysoin aineistoani aineistolähtöisesti sisällönanalyysiä soveltaen. Aineistolähtöisyys analyysissa on sitä, että aikaisemmat teoriat ja tiedot eivät ole vaikuttamassa analyysin toteuttamiseen ja tuloksiin, vaan tutkija pyrkii sulkemaan ne analyysivaiheessa ulkopuolelle. Toisaalta sanotaan, ettei täysin aineistolähtöistä lähestymistapaa ole olemassa, koska tutkija on jo kysymyksenasetteluillaan

ja menetelmällisillä valinnoillaan ohjannut tutkimuksen suuntaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–96.)

Tuomen ja Sarajärven mukaan sisällönanalyysiä voidaan pitää yksittäisen analyysimenetelmän lisäksi myös löyhänä teoreettisena kehyksenä laadullisen aineiston analyysille. Sisällönanalyysin avulla pyritään järjestelemään ja tiivistämään aineistoa ja kuvaamaan sen sisältöä selkeästi. Tämän jälkeen aineiston avulla on oleellista tehdä johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Näin siis aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellistä tasoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–113.) Tämän opinnäytetyön analyysin eteneminen esitellään kuviossa 1.

Analyysipolku



Kuvio 1. Analyysipolku.

Aineiston litteroinnin jälkeen poimin tekstistä kunkin tutkimuskysymyksen kanalta oleellisia lainauksia. Nämä lainaukset olivat vielä melko pitkiä, etten kadottaisi analyysia jatkaessa alkuperäistä asiayhteyttä. Kun aloin pelkistää ilmauksia, lyhensin samalla myös alkuperäistä ilmaisua kuitenkin sitä muuttamatta. Tässä vaiheessa tulostin aineiston ja leikkasin sen osiin. Ryhmittelin aineistoa samankaltaisten ilmaisujen mukaan. Kun ryhmittely oli valmis, liimasin saman ryhmän palaset uudelle A4-arkille, jonka otsikoksi tuli ilmaisuja kuvaava alateema. Ryhmittelin ja niputin A4-arkit, ja kunkin nipun yhdistävästä otsikosta muodostui yläteema. Esimerkki analyysin toteuttamisesta näkyy kuviossa 2.

Esimerkki analyysin toteuttamisesta			
Tutkimuskysymys 2. Mikä merkitys ohjauksella on asiakkaille ollut?			
Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alateema	Yläteema
kovasti yritti aina kannustaa, hyvä poika hyvä, paina paina oli kyllä tärkeää, kun sai sitä tsemppiä hän oli aina niin innoissaan näistä miun ehdotuksista	työntekijä kannusti työntekijä oli innoissaan asiakkaan ideoista	kannustaminen ja rohkaisu	motivointi
et jaa, tää ei heti niinku lyökään lyttyyn tätä miun ehotusta kyllä se sano aina että voi kuinka ahkera sinä oot, ja kyllä minä ottaisın sinut töihin	työntekijä ei lyttänyt ideoita työntekijä kehui ahkeraksi	itsetunnon vahvistaminen	
aina soittiki että mitä kuuluu, ei jättäny, ei niinku unohtanu kyseli että mitä kuuluu	työntekijä kysyi, mitä kuuluu, ei unohtanut	kiinnostus	sosiaalinen tuki
olin pitkään yrittäny ite etsiä, mutta kun ei vaan löydy, niin sain sitten sen työntekijän siihen tueks, ei tarvinnu yksin kelata niitä asioita ja että saanko mie ikinä mitään työpaikkaa mulle riitti se tieto, että apua on, jos tarvii, vaikka en sitä niin tarvinnukkaan	työntekijä tukena, ei tarvinnut yksin ajatella tieto, että apua tarjolla	läsnäolo	
hän oli tosi, tosi ihana ihminen tää työnhaku oli tuttua hommaa, mutta että sai sitä, henkistä tukea, kapasiteettia, että jaksoi	työntekijä oli ihana ihminen sai henkistä tukea, joka tuki jaksamista	empatia	

Kuvio 2. Esimerkki analyysin toteuttamisesta.

Kun olin muodostanut ala- ja yläteemat kummankin tutkimuskysymyksen osalta, siirsin tulokset tietokoneelle taulukkomuotoon. Sen jälkeen kirjoitin tulokset tekstiksi. Tulosten kirjoittamisen jälkeen laadin opinnäytetyön johtopäätökset peilaamalla tuloksia opinnäytetyön tietoperustaan.

6 Tulokset

6.1 Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaiden kokemuksia saamastaan ohjauksesta

Kunkin haastateltavan ohjaus- ja asiakasprosessi oli hyvin yksilöllinen sisällöltään ja kestoaltaan tiettyjä toiminnan etenemisen yhtäläisyyksiä lukuun ottamatta. Yhtäläisyydet ilmenivät työskentelyn aloitusvaiheessa ja toiminnan suunnittelussa, eli toisin sanoen asiakkaiden ohjausprosessissa eteneminen aloitettiin samalla tavalla. Haastateltavat olivat ohjautuneet Polkuja yrityksiin -projektin asiakkuuteen eri reittejä pitkin. Osa haastateltavista oli kuullut projektista TE-toimistosta, osa muilta työllisyysprojekteilta ja osa omalta lähipiiriltään. Ensimmäinen kontakti projektin työntekijään tapahtui puhelimitse, jonka myötä sovittiin myös ensimmäinen tapaaminen. Haastateltavat kuvasivat ensimmäistä kohtaamista vapaamuotoiseksi jutusteluhetkeksi, jossa asiakas sai kertoa itsestään, ajatuksistaan ja odotuksistaan. Myös projektin työntekijä kertoi tilanteesta projektin toiminnasta ja siitä, kuinka työskentelyssä yleensä edetään. Jos asiakas oli kiinnostunut projektista, tässä vaiheessa sovittiin asiakkuudesta ja siitä, kuinka yhteinen työskentely aloitettaisiin.

Niinku lähinnä just sitä, että mikä minnuu kiinnostaa ja mikä on niinku tällä hetkellä se tärkein, tässä elämäntilanteessa se tärkein työpaikka.

Kartotti sen miun tilan mikä se oli ja mietittiin, mitä työpaikkoja miun ois mahdollista saada... Katottiin niitä mahdollisia paikkoja, mie iteki niinku ajattelin että mitä siellä vois olla ja se (työntekijän nimi) laitto siihen muutamän lissää.

Yhden haastateltavan polku poikkesi muista siten, että projektin henkilökunnan tietoon oli tullut työpaikka, johon etsittiin tekijää palkkatuella. Koska projektin asiakkaista ei valmiita hakijoita löytynyt, tieto avoimesta paikasta jaettiin yhteis-

työverkoston kautta muille sopiville työllisyysprojekteille. Toisesta projektista löytyi mahdollinen työnhakija, jonka kanssa asiaa ryhdyttiin selvittämään ja viemään eteenpäin. Hänen kohdallaan siis Polkuja yrityksiin -projektin työntekijä toimi yhdyshenkilönä ja asioiden järjestelijänä työnhakijan, työnantajan ja toisen työllisyysprojektin välillä.

Muutoin haastateltavien ja työntekijän yhteisellä työskentelyllä oli selkeä pääta-voite, joka oli esimerkiksi työpaikan, työkokeilupaikan tai oppisopimuspaikan löytäminen. Pienempiä tavoitteita työskentelylle olivat esimerkiksi sovittuihin työpaikkoihin soittaminen tai työhakemusten lähettäminen. Työskentelylle oli myös suuntaa antava aikataulu, kun osapuolet sopivat esimerkiksi, milloin työpaikkoihin soitetaan, milloin ollaan yhteydessä, milloin tavataan uudestaan. Tii-viin, jopa päivittäisen, yhteydenpidon ansioista sekä haastateltavat että työnteki-jät olivat perillä prosessin etenemisestä.

Ja sitten niinku laiteltiin just viikoittain ja päivittäin sähköpostia, onko jottain uutta kuulunu. Ja jos oli tullu jotain uusia paikkoja mieleen niin mistä kys-syy.

Työhaun edetessä löytyi potentiaalisia työpaikkoja, joihin haastateltavat olivat lähettäneet hakemuksia joko itse tai työntekijän välityksellä. Yhteistyön aikana haastateltavat olivat esimerkiksi ehtineet käydä myös useammassa haastatte-lussa, olleet useammassa paikassa lyhyessä työsuhteessa tai tehneet useita työnetsintäkierroksia yhdessä työntekijän kanssa. Osa haastateltavista oli löy-tänyt työpaikan itsenäisen haun kautta. Suurin osa haastateltavista oli lyhyen työkokeilun tai työsuhteen aikana ja päätyttyä jatkanut yhteistyötä projektin työntekijän kanssa.

Jos sovitut työpaikat oli soitettu läpi eikä minkäänlaista työmahdollisuutta löyty-nyt, haastateltavat sopivat työntekijän kanssa jatkosta. Haastateltava ja työnte-kijä pohtivat esimerkiksi, minne he vielä voisivat ottaa yhteyttä, mitä muuta alaa heidän kannattaisi kokeilla, pitävätkö he yrityksiin soittelusta hieman taukoa tai mitä muita vaihtoehtoja on tarjolla.

Ensin oli lähinnä näitä kaupanalan paikkoja. Sen jälkeen sitten laajennet-tiin, että kävi ihan mikä työ vaan. Oisko semmonen kolme rundia soiteltu.

Nii sieltä ei tullu sitä työpaikkaa tai harjottelupaikkaa, et sitten niinku oltiin, et se (työntekijän nimi) oli melkeen kaikki paikat kyselly, et sit jäätiin vähän niinku oottelemmaan.

Neljä haastateltavista oli haastatteluhetkellä työsuhteessa, yksi oppisopimus-koulutuksessa ja yksi oli työllistynyt pian ohjaututtuaan ensin toisen projektin asiakkaaksi. Suurin osa haastateltavista piti tarvittaessa edelleen yhteyttä Polkuja yrityksiin -projektin työntekijöihin. Osan kohdalla yhteistyön jatkaminen lähitulevaisuudessa oli mahdollista, koska määräaikaisen työsuhteen jatkuminen oli vielä epävarmaa. Haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaaksi palaaminen olisi mahdollinen vaihtoehto, jos he uudestaan jäisivät työttömiksi.

Haastateltavat toivat vahvasti esiin sen, että tapaamiset työntekijän kanssa olivat olleet vapaamuotoisia ja leppoisia. He kuvasivat ilmapiiriä rennoksi ja avoimeksi, ja he itse saivat vapaasti kertoa ajatuksistaan ja ideoistaan työntekijälle. Tapaamisten ja puhelinkeskusteluiden aikana vaihdettiin kuulumisia ja juteltiin niitä näitä asioiden hoitamisen ja suunnitelmien tekemisen lomassa.

Yksin kun hoitaa sitä miun juttuu niin tietää missä mennään ja mitä kannattaa tehdä jatkossa. On se pitkäaikainen suhde, oppii tuntemaan paremmin ja osaa jatkossa ajatella, millainen työ tälle kaverille sopisi.

Se oli jotenki helepompaa ja luonnollisempaa jotenki näin, tässä näinnikkää se toiminta. En tiä jotenki, jotenki mie koen, että se työkkäri oli byrokraattisempaa, että tässä se oli aika paljon vappaampaa.

Kaikin puolin on hyvin rentoa ollut. On selkeesti asiantunteva ja ammattilainen, ja sit myös hyvin semmonen rento ja välitön.

Sen (työntekijän nimi) kanssa oli helpompi keskustella tämmösistä asioista, että mitä oli toiveita ja mitä oli tapahtunu edellisissä työpaikoissa ja tämmöstä. Että ei oikein tule mieleenkään että tuolla työkkärissä ruppeis niitä ruotimaan.

Haastateltavat toivat myös esiin sen, että työntekijän kanssa saattoi keskustella luottamuksellisesti hankalistakin asioista. Moni totesi, että työntekijä kuunteli ja antoi aikaa. Haastateltavista useampi toi esiin sen, että työntekijä oli läsnä, eikä tuntunut kiirehtivän muihin asiakkaisiin, tapaamisiin tai työtehtäviin. Kiireettömyys ja ajan antaminen välittyivät myös siitä, kuinka asiakkaat tapaamisista

puhuivat. Asiakkaan toiveista ja mahdollisista työpaikoista keskusteltiin rauhas-
sa ja kaikkia asioita ei tarvinnut päättää heti, vaan sekä haastateltava että työn-
tekijä saattoivat jäädä tahoillaan miettimään sopivia vaihtoehtoja. Lisäksi haas-
tateltavien puheesta nousi esiin vapaaehtoisuuden periaate, jota myös kiireet-
tömyyden kokemus tuntui tukevan. Osa haastateltavista toi esiin, että projektin
asiakkaana he saivat itse päättää ja olla vastuussa työnhaun etenemisestä.

6.2 Ohjauksen merkitys Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaille

Haastateltavat toivat esiin sen, että työttömyys tuntui välillä ahdistavalta ja
työnhaku oli kuormittavaa. Toistuvat kielteiset vastaukset laskivat motivaatiota
ja aiheuttivat turhautumista.

Kyllähän siinä välillä tuli turhautunut olo. Sille (työntekijän nimi) laitoin
sähköpostii, et alakaa kohta usko ja toivo loppuu. Mut sit se vielä tsemp-
pas, että kyllä vielä joku löydetään.. Et ei heitetä vielä kirvestä kaivoon.

Haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että toisen henkilön kiinnostus ja rohkai-
sevat sanat olivat tervetulleita. Osa haastateltavista kertoikin, ettei välttämättä
edes tarvitsisi muuta kuin sen, että joku myötäelää työnhakuprosessin aikana ja
kehottaa yrittämään uudestaan. Moni haastateltavista toikin esiin sen, että työn-
tekijäkään ei työpaikoille ja vallitsevalle työttömyydelle mitään mahda, mutta
tämä silti kannusti, tuki ja keskusteli empaattisesti ja asiantuntevasti vallitsevas-
ta työllisyystilanteesta.

Että siinä oli oikeesti joku tukena, ei tarvinnu miun yksin kelata päässä nii-
tä asioita ja pyöritellä, ja miettii, että saanko mie ikinä mittään työpaikkaa.

Se oli silleen, että voi kun sinä oot ahkera, ja kyllä minä ottaisin sinut töi-
hin.

Jos vaikka jotain ehotin, kun laiteltiin sähköpostii ja soiteltiin, niin se oli in-
noissaan joka asiasta, mitä mie hänellä ehotin. Et se pomppas sieltä.. Et
jaa, tää ei heti niinku lyökään lyttyyn tätä miun ehotusta.

Ehkä se oli eräällä tavalla potku persauksiin.

Osa haastateltavista totesi, että kun työnhakua suunnitteli yhdessä työntekijän
kanssa, motivoi se aivan eri tavalla. Yhteisen keskustelun myötä asiakkaalle tuli

sellainen olo, että näihin työpaikkoihin kannattaa lähteä yrittämään. Lisäksi omien toiveiden ja aiemman työkokemuksen läpi käyminen lisäsi uskoa omaan osaamiseen ja tietoutta omista vahvuuksista.

Työntekijän paikalla olo myös esimerkiksi ensimmäisellä tapaamiskerralla mahdollisen tulevan työnantajan kanssa toi asiakkaille turvaa ja itsevarmuutta. Yksi haastateltava toi myös esiin, että olisi omalle kohdalleen kaivannut sitä, että soittelun lisäksi työpaikoilla olisi myös voinut piipahtaa työntekijän kanssa. Vierailulle yhdessä työntekijän kanssa lähtemiseen olisi ollut matalampi kynnys kuin täysin itsenäiseen työpaikkojen kiertelyyn.

Valtaosa haastateltavista korosti työntekijältä saamansa tiedon merkitystä. Työntekijän kautta sai tietoa esimerkiksi alalla toimivista yrityksistä, koulutusmahdollisuuksista, muista työllisyysprojekteista, palkkauksesta ja työsuhteeseen liittyvistä asioista. Osa haastateltavista myös ilmaisi kokeneensa, että tieto tuli luotettavasta lähteestä, jolloin heidän ei tarvinnut arvuutella, pitääkö itse etsitty tieto paikkansa vai ei. Lisäksi osa haastateltavista kertoi saaneensa työntekijän ja yhteisen keskustelun kautta tietoa sellaisista työmahdollisuuksista, joita ei yksin olisi osannut harkita.

Siinä vasta tullee ensiarvoisen tärkeätä tietoa. Et tiedä palkkauksesta mitään toisilla aloilla ja tämmöstä, niin heiltä sitä varmaan löytyy.

Mä sain työpaikan. En mä varmaan tolle alalle, tai on se ihan mielenkiintoista, mut en mä varmaan ilman tätä tilaisuutta siellä töissä ois. Että oli todellakin tietokanava, että nyt on työnantaja ja -tekijä todellakin kohdannut.

Kun sillan ekallaki kerralla oli semmonen juttu, jota ei tiennyt kumpikkaan, niin se (työntekijän nimi) otti saman tien ja selvitti. Se oli niinku semmonen, nopeampi, kun lähen ite tuolta ettimään. Ja jos en osaa ettiä oikeasta paikasta.

Osa haastateltavista toi esiin sen, kuinka suuresti työntekijän apu helpotti omaa urakkaa. Esimerkiksi perhetilanne tai alan työpaikkojen suuri määrä vaikuttivat siihen, kuinka työlääksi jatkuva työnetsintä koettiin. Lisäksi työnhaku oli saatettu aiemmin kokea työlääksi ja kuormittavaksi. Työnhakuun, työllistymiseen ja toimeentuloon liittyvät asiat koettiin välillä hitaiksi ja monimutkaisiksi. Siksi moni

haastateltava totesi olleensa tyytyväinen prosessin nopeaan ja sujuvaan etenemiseen. Asiat tuntuivat sujuvan myös nopeammin, kun työnetsintäurakka jaettiin kahden henkilön kesken. Projektin työntekijät pitävät myös listaa yrityksistä, joihin he ottavat yhteyttä. Näin työntekijä pystyi välillä jo suoraan kertomaan haastateltavalle, milloin kyseiseen yritykseen on viimeksi heidän toimestaan soitettu, mitä sieltä on vastattu ja milloin sinne mahdollisesti kannattaisi ottaa uudelleen yhteyttä.

Hän varmaan soitteli sinne työpaikkoihin. Sit soitti mulle että nää oon saanu kiinni, näitä en oo vielä saanu kiinni, yritän vielä heille soittaa. Nämä sano että ei nyt tällä hetkellä, katotaan vielä myöhemmin, ja nämä sano et ei mitään mahiksia, nyt mennee heikosti.

Tietysti se konkreettinen apu oli niissä paperihommissa. Että tuskin mie ite niitä oisin osannu tehdä. Heillä on vankka ammattitaito siihen.

Erityisesti papereiden täyttämisessä työntekijän apu oli haastateltavien mukaan tärkeää. Lomakkeiden täyttämistä ja virallisten asioiden hoitamista pidettiin monimutkaisina ja vaikeina asioina. Osa haastateltavista nostikin esiin sen, että työntekijän ammattitaitoon sai varmasti luottaa ja tiesi, että ”homma on varmasti hanskassa” ja viralliset asiat hoidettu oikein. Heidän mukaansa ei siis tarvinnut jännittää ja kantaa huolta siitä, että työn aloittaminen viivästyisi tai ilmenisi muita epäselvyyksiä paperiasioiden johdosta.

6.3 Yhteenveto tuloksista

Opinnäytetyössä selvisi, että Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaat olivat kokeneet ohjauksen yksilöllisesti toteutettuna prosessina, jossa keskeisenä menetelmänä oli asiakaslähtöinen kohtaaminen. Haastateltavat näkivät työntekijän asiantuntijana, mutta vuorovaikutus oli silti koettu tasa-arvoiseksi, sujuvaksi ja rennoksi. Ohjaajan asiantuntijuus näkyi työnhakuprosessin edistymisessä, tiedonsaannissa ja käytännön asioiden järjestelyissä ja niissä neuvomisessa. Yhteenveto tutkimuskysymykseen 1 liittyvistä tuloksista näkyy kuviossa 3.

Kokemuksia ohjauksesta	
Alateema	Yläteema
asiakkaan näkökulma	yksilöllinen kohtaaminen
henkilökohtainen yhteydenpito	
ohjauskeskustelut	
tasa-arvo	ohjauksen eettinen perusta
rentous	
sujuvuus	
vapaaehtoisuus	
luottamus	
prosessin ohjaaminen	ohjaajan asiantuntijuus
tiedottaminen	
käytännön apu	

Kuvio 3. Kokemuksia ohjauksesta.

Opinnäytetyön tulosten mukaan merkittävää asiakkaille oli se, että ohjaaja oli kiinnostunut asiakkaan asiasta, oli läsnä ja kannusti asiakasta työnhakuun. Työntekijän sanat ja toiminta myös motivoivat suurta osaa haastateltavista työnhakuun ja antoivat uskoa sen onnistumisesta. Lisäksi työntekijän toteuttama ohjaus, neuvonta ja tiedottaminen auttoivat ja helpottivat asiakasta työnteinnässä ja työsuhteeseen liittyvissä asioissa. Yhteenvedo tutkimuskysymys 2:n osalta näkyy kuviossa 4.

Ohjauksen merkitys	
Alateema	Yläteema
kannustaminen ja rohkaisu	motivointi
itsetunnon vahvistaminen	
kiinnostus	sosiaalinen tuki
läsnäolo	
empatia	
käytännön apu	avun saaminen
neuvonta	
tiedonsaanti	

Kuvio 4. Ohjauksen merkitys.

Kokonaisuudessaan toiminnan suunnittelu ja toteuttaminen eli muun muassa konkreettinen vaihtoehtojen pohtiminen ja työnetsintä vaikutti olevan keskeinen osa Polkuja yrityksiin -projektissa toteutettavaa ohjausta. Kuitenkin tämän opin-
näytetyön tuloksien mukaan näyttää siltä, että asiakkaat arvostivat ennen kaik-
kea sitä, että työntekijä kysyi, kuunteli ja oli kiinnostunut sekä kannustava.

7 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia Polkuja yrityksiin -projektin asiakkailla on saamastaan ohjauksesta ja mikä merkitys oh-
jauksella on heille ollut. Tavoitteena oli tuoda työttömän henkilön ääntä kuulu-
viin, jotta heidän palveluitaan voitaisiin kehittää entistä asiakaslähtöisemmiksi.

Opinnäytetyöni tulokset ovat osittain samankaltaisia aiempien tutkimustulosten kanssa. Toisaalta tämän opinnäytetyön tuloksissa ohjauksen haasteet eivät nä-
kyneet läheskään yhtä merkittävällä tavalla kuin aiemmissa tutkimuksissa. Tä-
mä johtuu mitä luultavimmin siitä, että suuri osa työttömien henkilöiden palve-
luihin liittyvistä tutkimuksista on tehty työntekijän näkökulmaa kartoittaen. Toi-
saalta se voi kertoa myös siitä, että tämän opinnäytetyön haastateltavilla ei juuri
ollut selkeästi epäonnistuneita tai muuten negatiivisia kokemuksia saadusta
ohjauksesta projektin asiakkaana.

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni tulosten pohjalta rakentuneet johtopää-
tökset ja jatkotutkimusehdotukseni. Lisäksi pohdin opinnäytetyöni eettisyyttä ja
luotettavuutta sekä omaa oppimisprosessiani.

7.1 Johtopäätökset

Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaat kokivat ohjausprosessin yksilöllisenä ja
asiakkaan näkökulmaa arvostavana. Onnismaan mukaan ohjaus onkin yhdessä
merkitysten etsimistä ja eräänlaisella matkalla olemista. Ohjausta tehdään siis
yhteistyössä ohjattavan kanssa. (Onnismaa 2011, 7–8.) Tapanisen mukaan
ohjauksen vaatimuksia ovatkin ohjauksen ja neuvonnan vapaaehtoisuus sekä

yksilöllisyys (Tapaninen 2000, 31–33). Työntekijän ja asiakkaan yhteinen työskentely Polkuja yrityksiin -projektissa oli tavoitteellista. Onnismaan mukaan ammattimainen ohjaus onkin jäsentynyttä ja tavoitteellista. Ohjauksessa ohjattava itse on asiantuntija ja osallistuu vahvasti pulmiensa ratkaisuun. Samanaikaisesti työntekijä pyrkii toimimaan asiakkaan toimintakyvyn vahvistajana. Asiakaslähtöisessä ohjauksessa asiakkaan annetaan itsensä kertoa merkitykselliset asiat elämäntilanteestaan. (Onnismaa 2011, 21–28.) Arnkil ym. (2012, 22–30) toteavat myös, että keskeistä työskentelyssä on asiakkaan aktiivisuus ja toimijuus.

Asiakkaat toivat esiin, että kohtaaminen ja vuorovaikutus oli aitoa, välitöntä ja rentoa. Pohjolan mukaan asiakastyön prosessi rakentuukin vuorovaikutuksessa. Kohtaamisessa ensikontakti on merkittävä. Kohtaamisessa ilmapiriin luominen ja jutustelu ovat tärkeitä osasia asiakassuhteen syntymiselle. (Pohjola 1999b, 83–89.) Asiakkaat pitivät myös merkittävänä sitä, että työntekijä kuunteli ja oli kiinnostunut heidän tilanteestaan. Toisaalta työntekijälle sai itse ehdottaa ideoita, mutta työntekijä osasi myös antaa uusia ehdotuksia. Sedenin mukaan työntekijä on asiakkaalle huomionantaja ja hyväksyjä, mutta myös se joka toimii asiakkaan peilinä, haastaa asiakasta kohtaamaan itsensä ja asiansa sekä antaa palautetta. (Seden 2008, 156–166.)

Pieviläisen mukaan työnhakijat olivat kokeneet työllisyysprojektin työntekijältä saadun henkisen tuen merkittävänä (Pieviläinen 2008, 38–39). Myös nyt Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaiden mielestä tärkeää oli se, että työntekijä oli empaattinen ja rohkaisi silloin, kun asiakas itse oli epäuskoinen työn saannin suhteen. Työntekijän kannustavat sanat myös vahvistivat asiakkaiden itsetuntoa. Tapanisen mukaan toistuvat tuloksettomat yritykset työnhaussa voivat vähentää motivaatiota ja alentaa mielialaa sekä lopulta heikentää itseluottamusta ja aiheuttaa passivoitumista. Tällöin ohjaukselta vaaditaan rohkaisua ja uusien näköalojen etsimistä. Ohjauksessa keskeistä on myös henkisten voimavarojen tukeminen ja yksilön vahvuuksien löytäminen. (Tapaninen 2000, 28–31.) Myös Onnismaa toteaa, että ohjaaja toimii apuna henkilökohtaisten vahvuuksien tunnistamisessa sekä tunteiden ja ajatusten konkretisoimisessa. Ohjaajan avulla ohjattava pystyy tutkailemaan tilannettaan. (Onnismaa 2011, 31–32.) Tapani-

nen tuo esiin myös sen, että ohjauksen avulla luodaan katse tulevaisuuden näkyymiin ja tavoitteisiin. (Tapaninen 2000, 24–28).

Työntekijän kiinnostus, tuki ja kannustus myös motivoi asiakkaita työnhakuun. Myös Kuvajan tulosten mukaan työnhakumotivaation kannalta keskeiseksi asiaksi nähtiin sosiaalisen tuen saaminen ja sosiaalinen verkosto. Motivoiva työote perustuu esimerkiksi työntekijän vuorovaikutustaitoihin ja motivaatioon. (Kuvaja 2011, 73–107.) Tepsan ja Terävän ym. mukaan asiakkaiden motivaatiota nostaa myös se, että he itse ovat osallisina ja vaikuttajina tilanteessaan. (Tepsa 2012, 29–69; Terävä ym. 2011, 74–75).

Projektin työntekijä oli asiakkaille myös merkittävä tiedonantaja. Ohjaajalta odotetaan Onnismaan mukaan myös tiedonvälitystä ja neuvontaa. Tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus ovat ammatillisia toimintatapoja, jotka ovat nivoutuneet toisiinsa. Asiakkaan tarvitseman tiedon välittäminen on tärkeää, mutta pelkkä tiedottaminen ei useinkaan tue ohjattavan päätöksentekoa. Ammattitaitoinen ohjaaja tunnistaa, millaisesta ja minkä asteisesta ohjauksesta asiakas hyötyy. Neuvonta taas voi tukea asiakasta päätöksenteossa ja antaa lisätietoa, mutta liikat neuvot estävät tasavertaisen ohjaussuhteen syntymisen. Neuvot voivatkin olla esimerkiksi eri vaihtoehtojen esittelyä. (Onnismaa 2011, 21–28.) Terävä ym. nostavat esiin, että henkilökohtaisten asiakassuhteiden muuttuminen kohti suuria palveluyksiköitä ja sähköisiä palveluja voi myös osaltaan aiheuttaa ongelmia tiedonkulkuun. (Terävä ym. 2011, 98–99.)

Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaat kokivat, että työntekijän osaamiseen ja ammattitaitoon pystyi luottamaan. Toisaalta Vedenkankaan ym. tutkimuksessa nousi esiin, että palveluiden kehittämisen lisäksi kaivattaisiin myös ammattitaidon kehittämistä ja tietouden lisäämistä, koska esimerkiksi asiakkaiden ongelmat ovat entistä vaikeampia ja palvelujärjestelmä on laaja. (Vedenkangas ym. 2011, 42–46.) Työntekijän asiantunteva apu esimerkiksi lomakkeiden täyttämässä ja muissa paperiasioissa oli monelle asiakkaalle tärkeää. Saman havaitsivat myös Mertanen ja Rummukainen (2008, 47–48).

Opinnäytetyössä siis selvisi, että työttömät henkilöt olivat kokeneet saamansa ohjauksen yksilöllisenä ja asiakaslähtöisenä. Työntekijän toteuttamat ohjaus,

neuvonta ja tiedottaminen tukivat, auttoivat ja motivoivat asiakasta työetsinnässä ja työsuhteeseen liittyvissä asioissa. Tapanisen mukaan työttömät henkilöt voivat tarvita ohjausta. Ohjaustyön keskeisenä haasteena on nostattaa työnhakijan aktiivisuutta ja tahtoa, joita työnhaussa tarvitaan. (Tapaninen 2000, 24–28.) Myös tämän opinnäytetyön tulokset antavat vähintään viitteitä siitä, että työttömät henkilöt hyötyvät ohjauksesta ja kokevat ohjaajan tuen merkittäväksi.

7.2 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaiheena olisi mielenkiintoista selvittää asiakkaiden kokemuksia uudistuneista TE-palveluista. Työvoimapalveluja tutkitaan valtakunnan tasolla paljonkin, mutta näyttää siltä, että tutkimukset ja selvitykset tehdään ensisijaisesti työntekijöiden ja organisaatioiden näkökulmasta ja määrällisen tutkimuksen menetelmin. Erityisen keskeistä mielestäni siis olisi, että aihetta tutkittaisiin laadullisen tutkimuksen menetelmin ja asiakkaiden näkökulmasta.

Näkisin myös sosionomien osaamisen mahdollisuuksien korostuvan, kun asiakkaana ovat pitkään työttömänä olleet henkilöt. Siksi olisi mielenkiintoista myös selvittää, kuinka sosionomit (AMK) näkevät työnkuvansa ja osaamisensa työllisyysprojektien tai TE-palveluiden työntekijöinä.

7.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tekemiseen liittyy monia vaiheita, jolloin tutkija tekee päätöksiä liittyen tutkimuksen eettisyyteen. Erityisen tarkkana tutkijan tulee olla esimerkiksi tutkimuslupien hankintaan, tutkimusaineiston hankintaan ja käsittelyyn ja tutkimuksesta tiedottamiseen liittyvissä asioissa. (Eskola & Suoranta 1998, 52–59.) Oman työni eettisyyttä ja luotettavuutta pohdin erityisesti analyysivaiheessa ja tuloksia kirjoittaessa. Jouduin huolellisesti miettimään, pitävätkö tulokset paikkansa, koska alkuun koin, että tuloksia on hieman niukasti ja ne ovat hyvin positiivissävytteisiä. Lisäksi samankaltaisuuksia eri vastaajien välillä oli runsaasti. Se taas osaltaan pienensi tulospainotusta, koska uudet tapaukset eivät kuitenkaan tuoneet aineistoon paljon uutta. Toisaalta, kun palasin analyysin äärelle ja kävin läpi analyysin dokumentoinnin, totesin myös, että tulokset

eivät olleet minusta riippuvaisia, vaan ne ovat analyysivaiheessa syntyneet suoraan aineiston pohjalta. Mikäli tämä opinnäytetyö olisi laajempi tutkimus, harkitsisin tutkijana vielä uudelleen täydennysaineiston keräämistä.

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan kaikkeen tutkimukseen liittyy eettisiä ratkaisuja. Heidän mukaansa etenkin haastatteluja toteutettaessa eettiset ongelmat ovat monitahoisia. Kun tutkitaan ihmisiä, keskeisimpiä eettisiä periaatteita ovat informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 19–20.) Tutkittavalla tulee olla oikeus päättää itse siitä, osallistuuko hän tutkimukseen. Tutkimukseen liittyvän henkilötietojen käsittelyn tulee olla perusteltua. Lisäksi tutkijan tulee säilyttää tutkimusaineisto huolellisesti kunnioittaen tutkittavien yksityisyydensuojaa. Lisäksi tiettyä tutkimusta varten kerättyä aineistoa ei saa ilman tutkittavien lupaa käyttää muuhun tutkimustarkoitukseen. Tutkija on vaitiolo- ja salassapitovelvollinen tutkittavien kertomien asioiden suhteen tutkittavan kanssa sovitulla tavalla. (Kuula 2006, 86–93.)

Tätä opinnäytetyötä tehdessä pohdin eettisiä ratkaisujani moneen otteeseen. Ensimmäiseksi pohdin vastuitani toimeksiantajalle. Siksi mielestäni huolellinen toimeksiantosopimuksen laatiminen ja työn sisältöjen pohtiminen yhdessä toimeksiantajan kanssa oli tärkeää. Toisaalta mielestäni keskeistä on, että vaikka tehdään tutkimusta toimeksiantajalle, ei se kuitenkaan saa vaikuttaa tulosten oikeellisuuteen tai sisältöön. Lisäksi mielestäni äärimmäisen tärkeää oli myös se, että toimeksiantaja saa tulokset tietoonsa tutkimusraportista, jota kirjoittaessa olen huolehtinut haastateltavien anonymiteetistä. Tärkeää on myös se, että tutkimustuloksista ei kuulla läpi esimerkiksi tieto siitä, ketä työntekijää haastateltavien kommentit koskevat.

Siitä, kuinka paljon haastateltavalle tulee kertoa tutkimuksesta, ei ole olemassa selkeää ohjetta. Kuitenkin haastateltavan tulee saada riittävästi tietoa tutkimuksen tarkoituksesta ja luonteesta, ja tämän tiedon perusteella hänellä tulee olla mahdollisuus joko antaa suostumuksensa tai kieltäytyä haastattelusta. (Homan 1991, Hirsjärven & Hurmeen mukaan 2010, 20.) Toinen, ja mielestäni tärkein, eettinen kysymys liittyykin haastateltaviin. Ensimmäisen kontaktin haastateltavaan otti projektin työntekijä, koska minun ei kuulunut saada heidän tietojään

ennen suostumusta. Seuraavaksi otin kuitenkin itse haastateltaviin yhteyttä voidakseni kertoa opinnäytetyöstäni tarkemmin. Lisäksi haastattelutilanteessa kertasin vielä opinnäytetyöhöni liittyvät asiat. Sekä ensimmäisen yhteydenoton aikana että ennen haastattelun aloittamista kertasin, että haastateltavaksi tuleminen on vapaaehtoista ja haastattelu toteutetaan luottamuksellisesti. Lisäksi eettisyys liittyy vahvasti haastattelutilanteeseen, koska käsitellyt asiat voivat olla vakavia, arkaluonteisia tai tunnereaktioita nostattavia. Pidin myös tarpeellisena, että haastateltavat saavat otettua minuun myös tarvittaessa yhteyttä haastattelun jälkeen ja että välitän heille tiedon, mistä valmis opinnäytetyö löytyy.

Tutkimusetiikan peruseriaatteisiin kuuluu myös lähdemateriaalin kunnioittaminen käyttämällä asianmukaisia lähdemerkintöjä (Kuula 2006, 69). Raportoidesakin eettisyys on siis vahvasti läsnä, vaikka monet raportointiin liittyvät seikat ovat ensisijaisesti yhteydessä tutkimuksen luotettavuuteen.

Hirsjärvi ym. toteavat, että tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi aina arvioida. Tarkka selostus tutkimusprosessista lisää laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Esimerkiksi, kun aineisto kerätään haastatteluin, kuvataan itse aineiston analyysin lisäksi myös haastattelutilanteita, käytettyä aikaa ja mahdollisia häiriötekijöitä. Tutkijan tulee myös perustella omat analyysivaiheen tulkinsa tutkimustekstiin. Perustelun keinoina auttavat esimerkiksi lainaukset haastateltavan puheesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 232–233.)

Omaa tutkimuksellista prosessiani pyrin kuvaamaan tarkkaan ja huolellisesti. Erityistä tarkkuutta pyrin kiinnittämään myös opinnäytetyön raportointiin ja valintojeni perusteluun. Lisäksi tärkeää on määritellä, mihin tällä opinnäytetyöllä pyrin ja mitä keinoja käyttäen. Kiviniemen (2007, 81–83) mukaan laadullista tutkimusta tehdessä on tärkeää tiedostaa, kuinka tutkijassa, aineistokeruumenetelmissä ja tutkittavassa ilmiössä tapahtuu vaihtelua tutkimusprosessin kuluessa. Nämä huomiot tulee myös kirjata tutkimusta raportoidessa. Siten tutkimusraporttia voidaan pitää keskeisenä luotettavuuden osa-alueena. Tutkijan on mahdollista raportissaan tarjota lukijalle välineet tulkintojen uskottavuuden arviointiin kuvaamalla, kuinka hän on tulkintoihin päätenyt.

7.4 Oppimisprosessista

Opinnäytetyön aiheen valinta oli jo haaste sinänsä, koska en suhtautunut kovin intohimoisesti oikeastaan mihinkään opintoihin liittyvään tai ajankohtaiseen teemaan. Siksi itselleni kaikkein merkityksellisintä oli se, että tekisin opinnäytetyöni toimeksiantona. Siten ajattelin, että työpanokseni on tärkeä ja lopputulos vastaa selkeästi tiedostettuun tarpeeseen. Lisäksi tärkeintä minulle opinnäytetyön aiheessa oli se, että pääsisin jonkin uuden asian äärelle, vaikka sitä välillä kehoitetaan välttämäänkin. Näin, että uutuudenviehätys ja uuden oppiminen pitäisivät myös oman mielenkiintoni yllä prosessin loppuun asti. Toimeksiantoja tiedotettiin sähköpostiimme tasaisesti toisen opiskeluvuoden keväästä lähtien. Polkuja yrityksiin -projektissa minua viehätti sekä projektimaailmaan että työllistämisen kenttään perehtyminen. Lisäksi toimeksianto oli siinä määrin avoin, että sain itse vaikuttaa tutkimusongelman määrittelyyn ja tutkimusmenetelmän valintaan.

Prosessi kesti tavallaan melko pitkään, koska sovimme alustavasti opinnäytetyön tekemisestä jo elokuussa 2012. Kuitenkin harjoitteluaikatauluista johtuen prosessi käynnistyi kunnolla vasta maaliskuussa 2013 toimeksiantosopimuksen ja tutkimusluvan myötä. Tämä oli vain positiivinen asia, koska omalla kohdallani vieraan lainsäädännön ja toimintakentän haltuunotto vei aikansa.

Opinnäytetyöprosessissa mukavinta oli asiakkaiden kohtaaminen ja haastattelujen toteuttaminen. Mieleni olisi oikeastaan tehnyt haastatella lisää projektin asiakkaita, koska heidän kanssaan jutteleminen ja heidän kokemustensa kuuntelu oli sekä mielekästä että mielenkiintoista. Aineiston kasvattaminen yhdellä tai kahdella haastattelulla ei olisi kuitenkaan tuonut opinnäytetyöhöni merkittävästi uutta, joten hylkäsin ajatuksen lisähaastatteluista omaa työmäärääni ajatellen.

Opinnäytetyön tekeminen yksin oli tietoinen ja alusta asti selkeä valinta. Toisaalta työskentely oli helppoa, koska tunnen itseni ja työskentelytapani hyvin. Myös aikatauluihin liittyvät asiat tukivat päätöstäni. Kuitenkin jo ennen työn aloittamista ajattelin, että suurimmat haasteet työssäni aiheutuvat juuri yksin työskentelystä. Omalle tekstille tulee helposti sokeaksi ja kaikki valintoihin ja eettisyyteen liittyvät pohdinnat tekee yksin. Ympäriällä on myös vähemmän työhön

perehtyneitä ihmisiä, joiden puoleen kääntyä mikäli hankaluuksia työn teossa ilmenee.

Ajankäytöllisesti suurin haaste oli aineiston analyysissä ja tulosten auki kirjoittamisessa. Analyysin aloittaminen oli opinnäytetyön teossa se kohta, josta ei tuntunut alkuun saavan minkäänlaista otetta. Näin myös motivaatio aloittamiseen oli heikompi. Toisaalta esimerkiksi sovitut ohjauskerrat ja tapaamiset toimeksiantajan kanssa antoivat aina uutta vauhtia opinnäytetyön tekemiseen. Lisäksi oma työskentelyni etenee yleensä siten, että ajatus juoksee nopeasti ja tekstiä syntyy kerralla paljon. Siksi on tärkeää pitää työskentelystä taukoa ja palata työn äärelle uudestaan ajan kanssa, jotta kirjoitetusta tekstistä saa kitkettyä erilaiset epäjohdonmukaisuudet pois. Kuitenkin huolellinen raportointi on se tärkein keino, jonka avulla selvitettyt asiat ja pohdinnat saa lukijan tietoisuuteen.

Opinnäytetyön tekeminen oli jo itsessään hyvin opettavainen kokemus erityisesti aikataulujen, aineiston keräämisen ja analyysin sekä teoreettisen viitekehyksen hallinnan suhteen. Kuitenkin keskeisin oppimiskokemukseni kohdistui opinnäytetyön sisältöön ja tuloksiin, koska opinnoissa ei yhteiskunnallisuudesta huolimatta kovin syvällisesti työttömyyteen ja etenkin työllistämisen teemoihin perehdytä. Tämän oppimisprosessin kautta näkisin, että sosionomin ammatillinen osaaminen antaa tukevat eväät työllistämisen kentällä työskentelyyn. Toisaalta sosiaalialalla keskeiset asiakastyön osaaminen, moniammatillinen yhteistyö, yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja kehittämistyön osaaminen voivat osaltaan tukea myös työllisyyspalveluiden toteuttamista ja kehittämistä.

Lähteet

- Arnkil, R., Spangar, R. & Jokinen, E. 2012. Kansainvälisen kartoituksen sanomaa Suomen työ- ja työllisyyspolitiikalle ja palveluille heikossa työmarkkina-asemassa olevien suhteen. Teoksessa Räisänen, H. (toim.) Työpoliittinen aikakauskirja 3/2012. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. 20–30.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 2., korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 159–183.
- Euroopan komissio 2012. Employment and Social Developments in Europe 2012. Luxemburg: Euroopan unioni.
- Filatov, T. 2013. Selvitystyö välityömarkkinoiden mahdollisuuksista tukea vaikeasti työllistyvien työelämään osallistumista ja työmarkkinoille pääsyä. TEM-raportteja 7/2013. Helsinki: Työ ja elinkeinoministeriö.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Karjalainen, V. 2013. Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 99–119.
- Keskitalo, E. & Karjalainen, V. 2013. Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 7–18.
- Kiviniemi, K. 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 2., korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 70–85.
- Kuvaja, A. 2011. Työttömien työnhakumotivaatio ja motivointi: sosiaalitoimen työvalmentajien näkökulmia. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.
- Mertanen, K. & Rummukainen, J. 2008. ”Ei oo mikään harjottelu, vaan ihan oikeena työntekijänä” Palkkatuella yhdistykseen työllistyneiden kokemuksia työjaksostaan ja sen vaikutuksista tulevaisuuteen. Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö. Pohjois-Karjalan ammatti- korkeakoulu.

- Mäkitalo, M. 2004. Ohjaustyön jäsentäminen ja avainosaamisen käsite. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. Jyväskylä: PS-kustannus. 233–240.
- Mölsä, M. 2010. Menneisyyttä ei voi muuttaa, mutta tulevaisuuteen voi vaikuttaa. Kotitalkkari -projektiin työllistyneiden kokemuksia työllistymisestäään ja sen vaikutuksista heidän toimijuuteensa. Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Onnismaa, J. 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. 3. painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Pieviläinen, H. 2008. Ihan kun normaali ihminen käy työssä – palkkatuella yritykseen. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskunta- ja aluetieteiden laitos. Joensuun yliopisto.
- Pohjois-Karjalan ELY-keskus 2013. Pohjois-Karjalan työllisyyskatsaus 12/2012. <http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/pohjoiskarjalanely/Documents/ajoulu-kuu2012.pdf> 27.2.2013.
- Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2010. Pohjois-Karjalan strategia 2030. Maakuntasuunnitelma. Pohjois-Karjalan maakuntaliiton julkaisu 127/2010. Joensuu: Pohjois-Karjalan maakuntaliitto. <http://www.pohjoiskarjala.fi/dman/Document.phx?documentId=zp16610120334821&cmd=download> 27.2.2013.
- Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2010. Hankekuvaus. Polkuja yrityksiin -projekti 2011–2015.
- Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2013a. Raportti työllisyyspoliittisesta avustuksesta. Väli raportti ajalta 1.1.–31.12.2012.
- Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2013b. Raportti työllisyyspoliittisesta avustuksesta. Väli raportti ajalta 1.1.–30.6.2013.
- Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2013c. Työhönvalmennuksen prosessi.
- Pohjola, A. 1999. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A-L. & Pohjola, A. 1999. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto. 3. painos. 53–95.
- Räisänen, H. 2013. Uudistuva työpolitiikka vaatii nyt paljon, antaa ehkä myöhemmin. Teoksessa Räisänen, H. (toim.) Työpoliittinen aikakauskirja 1/2013. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. 3–4.
- Seden, J. 2008. Counselling. Teoksessa Martin Davies (toim.) The Blackwell Companion To Social Work. Blackwell Publishing. 3. painos. 158–167.
- Spangar, T. 2000. Ohjaajan ja asiakkaan kohtaaminen ”sisältä ulos”. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus. 14–23.
- Tapaninen, A. 2000. Työttömyys ja ohjaus. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus. 24–33.

- Telén, J. 2007. Sosiaalityö ja työttömyys. Tutkimus sosiaalityön haasteista ja mahdollisuuksista työvoiman palvelukeskuksessa. Tutkimuskatsauksia 10/2007. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Tepsa, M. 2012. Työ ja työttömyys työllistymishankkeen asiakkaiden kokemuksissa. Pro gradu -tutkielma. Kuntoutustiede. Lapin yliopisto.
- Terävä, E., Virtanen, P., Uusikylä, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 23/2011. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Tiitinen, R. 2012. Asiakasdokumentit sosiaalityöntekijöiden erityisosaamisen kuvaajina työvoiman palvelukeskuksessa vaikeasti työllistyvien asiakkaiden kanssa. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto.
- Tilastokeskus 2013. Pitkäaikaistyötön.
<http://www.stat.fi/meta/kas/pitkaaikaistyt.html> 27.2.2013.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2011. Välityömarkkinat.
<http://www.tem.fi/valityomarkkinat> 11.2.2013.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2012. Palkkatuen myöntämisen edellytykset.
http://www.mol.fi/mol/fi/01_tyonantajat/06_2rekrytoinnin_tuki/02_palkkatuki/01_palkkatukiedellytykset/index.jsp 27.2.2013.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Työ- ja elinkeinoministeriön konsernistrategia.
<http://www.tem.fi/index.phtml?s=3202> 11.2.2013.
- Valtioneuvoston kanslia 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. Helsinki: Valtioneuvosto.
<http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf> 10.2.2013.
- Vedenkangas, E., Koskela, T., Tuusa, M., Jalava, J., Harju, H., Särkelä, M. & Notkola, V. 2011. Vajaakuntoinen TE-toimiston asiakkaana. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 31/2011. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Toimeksiantaja

Organisaation nimi:	Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry/ Polkuja yrityksiin -projekti
Toimeksiantajan edustaja:	Elina Pajula
Osoite:	Torikatu 30 B 22, 80100 Joensuu
Puhelinnumero:	0505587460
Sähköposti:	elina.pajula@pksotu.fi

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot

Koulutusohjelma:	Sosiaalialan koulutusohjelma
Opiskelijanumero ja nimi:	0901522 Marika Siilin
Puhelinnumero:	040 729 7300
Sähköposti:	marika.n.siilin@edu.karelia.fi

Toimeksiantajan sitoumukset

Toimeksiantaja tukee opiskelijaa opinnäytetyön suorittamisessa antamalla työn suorittamiseen tarvittavia tietoja ja sisäisiä aineistoja tarpeelliseksi katsomallaan tavalla. Toimeksiantaja vastaa opinnäytetyön laadullisesta tutkimuksesta aiheutuvista kustannuksista, joita ovat kopiointi- ja mahdolliset haastatteluista koituvat matka- ja/tai kahvituskulut.

Opiskelijan sitoumukset

Opiskelija laatii toimeksiantajana laadullisen tutkimuksen toimeksiantajan käyttöön. Toimeksiantaja saa oikeudet käyttää tutkimussuunnitelmaa, tutkimusaineistoa ja sen tuloksia kehitystyössään.

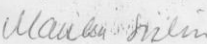
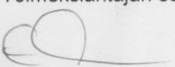
Opinnäytetyön ohjaus PKAMK:ssa

Ohjaajat:	Marjut Arola Outi Arffman
-----------	------------------------------

Opinnäytetyön julkisuus

Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.

Allekirjoitukset

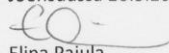
Päiväys	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys
19.3.2013	 Marika Siilin
Päiväys	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys
19.3.2013	 Elina Pajula

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry
Torikatu 30 B 22, 80100 Joensuu
www.pksotu.fi
elina.pajula@pksotu.fi, puh 050 5587460

ASIA: Tutkimuslupa

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry myöntää Marika Siilinille tutkimusluvan yhdistyksen Polkuja yritykseen –projektin asiakkaiden haastatteluita varten.

Joensuussa 26.3.2013



Elina Pajula

sihteeri

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

Teemahaastattelurunko

1. Taustatiedot

- Koulutus
- Työhistoria
- Elämäntilanne
- Työttömyys
- TE-toimiston palvelut ja muut palvelut
- Ohjautuminen Polkuja yrityksiin -projektiin

2. Työnhaun ohjaus

- Sopivan alan löytäminen
- Työstä ja opiskelusta keskustelu
- Tulevaisuuden suunnitelmat ja toiveet

3. Konkreettinen opastus ja ohjaus

- Yhteydenpito työpaikkoihin
- Yhteydenpito yhteistyökumppaneihin
- mahdollinen apu työnhakuasiakirjojen laatimisessa
- CV:n välittäminen työnantajalle, suosittelu työpaikkaan

4. Tiedottaminen ja yhteydenpito

- Tiedottaminen avoimista työpaikoista
- Tiedottaminen muista alueen työllisyshankkeista ja muista palveluista
- Tiedottaminen soveltuvista opiskelumahdollisuuksista
- Tiedottaminen sovittujen toimintojen ja prosessien etenemisestä
- Yhteydenpidon muodot

5. Ohjauksen merkitys

- Millaista ohjausta koet saaneesi?
- Kuinka työskentely eteni?
- Kuinka työnhaku edistyi?
- Mistä oli mielestäsi hyötyä, mistä ei?
- Miten projektin asiakkuus päättyi?
- Mitä olisit kaivannut lisää?
- Mitä olisi voitu tehdä toisin?

Suostumus opinnäytetyöhön liittyvään haastatteluun

Opiskelen sosionomiksi Karelia-ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötä Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaiden kokemuksista liittyen projektin toimintaan ja sen asiakkaana olemiseen.

Kerään opinnäytetyöni aineiston haastattelemalla Polkuja yrityksiin -projektin asiakkaita. Tarkoitukseni on myös nauhoittaa haastattelut. Haastattelumateriaalia säilytän ja käsittelen siten, ettei kukaan ulkopuolinen pääse sitä lukemaan tai kuulemaan. Kun opinnäytetyö valmistuu, tuhoan haastattelunauhoitteet ja -tekstit asianmukaisesti.

Olen vaitiolovelvollinen haastattelujen suhteen. Opinnäytetyössäni huolehdin siitä, että yksittäistä vastaajaa ei ole mahdollista tunnistaa opinnäytetyötä lukiessa.

Marika Siilin
Sosionomiopiskelija
Karelia-ammattikorkeakoulu

Suostun haastateltavaksi ja siihen, että haastattelu nauhoitetaan.

Annan luvan haastattelumateriaalin käyttämiseen opinnäytetyössä.

Paikka ja aika
Allekirjoitus

